

ORDINE DELLE PROFESSIONI INFERMIERISTICHE DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA



PIANO DEGLI OBIETTIVI E DELLE PERFORMANCE 2018/2020 AGGIORNATO AL 2019

1. OPI Bologna

OPI Bologna è un ente finanziato attraverso le quote versate dagli iscritti. Gli obiettivi dell'ente pubblico sono principalmente a carattere istituzionale, nei limiti delle capacità dell'ente.

2. Il Piano delle Performance

L'articolo 10, comma 1, del d.Lgs. n. 150/2009 statuisce quanto segue: “al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche, secondo quanto stabilito dall'articolo 15, comma 2, lettera d), redigono annualmente: a) entro il 31 gennaio, un documento programmatico triennale, denominato Piano della performance da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori.”

Il decreto legislativo n. 150/2009 ha introdotto numerose novità in tema di programmazione, misurazione e valutazione delle performance organizzative e individuali volte a migliorare la produttività, l'efficacia e la trasparenza dell'attività amministrativa e a garantire un miglioramento continuo dei servizi pubblici.

Tra queste novità occupa un ruolo centrale il concetto di ciclo della performance, un processo che collega la pianificazione strategica alla valutazione della performance, riferita sia all'ambito organizzativo che a quello individuale, passando dalla programmazione operativa, alla definizione degli obiettivi e degli indicatori fino alla misurazione dei risultati ottenuti.

L'attuazione del ciclo della performance si basa su quattro elementi fondamentali: il piano della performance (definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori; collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse; monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi); il sistema di misurazione e valutazione a livello organizzativo (misurazione e valutazione della performance organizzativa); il sistema di misurazione e valutazione a livello

individuale (misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale; utilizzo dei sistemi premianti, secondo i criteri di valorizzazione del merito); la relazione della performance (misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale); utilizzo dei sistemi premianti, secondo i criteri di valorizzazione del merito; rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

In particolare, il piano della performance è un documento programmatico triennale da adottare in conformità con il piano del fabbisogno del personale, con le finalità istituzionali dell'ente, con gli obiettivi programmatici definiti nel bilancio e nelle relative relazioni e con l'analisi delle esigenze dell'utenza.

Attraverso il Piano, aggiornato annualmente, vengono pertanto valorizzati i metodi e gli strumenti già in uso, rafforzando il collegamento fra pianificazione strategica e programmazione operativa ed integrando il sistema di valutazione esistente.

2. La struttura istituzionale di OPI Bologna

L'Ordine delle Professioni Infermieristiche della Provincia di Bologna è un ente pubblico non economico: il Consiglio Direttivo ha una funzione politica di indirizzo e di controllo, volta al raggiungimento di determinati obiettivi e finalità, verificandone l'effettivo conseguimento.

Il Consiglio Direttivo svolge le seguenti funzioni, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a) Compilare e aggiornare gli Albi dell'Ordine e pubblicarli sul sito nazionale e comunicarne i dati alle Autorità competenti;
- b) Vigilare sulla conservazione del decoro e dell'indipendenza dell'Ordine;
- c) Designare i rappresentanti dell'Ordine presso commissioni, enti ed organizzazioni di carattere provinciale o comunale;
- d) Promuovere e favorire tutte le iniziative intese a facilitare il progresso culturale degli iscritti;
- e) Dare il proprio concorso alle autorità locali nello studio e nell'attuazione dei provvedimenti che possono interessare l'Ordine;
- f) Esercitare il potere disciplinare nei confronti dei sanitari liberi professionisti iscritti negli Albi, salve, in ogni caso, le altre disposizioni di ordine disciplinare contenute nelle leggi e nei regolamenti in vigore;
- g) Interporsi, se richiesto, nelle controversie fra sanitario e sanitario, o fra sanitario e persona o enti a favore dei quali il sanitario abbia prestato o presti la propria opera professionale, per ragioni di spese, di onorari e per altre questioni inerenti l'esercizio professionale, procurando la conciliazione della vertenza e, in caso di non riuscito accordo, dando il suo parere sulle controversie stesse.

All'interno del Consiglio Direttivo sono elette quattro cariche: Presidente, Vice Presidente, Tesoriere e Segretario.

Il Presidente cura l'esecuzione delle deliberazioni dei rispettivi organi collegiali e dirige l'attività degli uffici; ha la rappresentanza dell'Ordine di cui convoca e presiede il Consiglio Direttivo e le Assemblee degli Iscritti

Il Vicepresidente sostituisce il Presidente in caso di sua assenza o di impedimento e disimpegna le funzioni a lui eventualmente delegate dal suddetto.

Il Tesoriere ha la custodia e la responsabilità del fondo in contanti e degli altri valori di proprietà dell'Ordine.

Inoltre deve tenere i seguenti registri:

- a) Registro a madre e figlia per le somme riscosse contro quietanza;
- b) Registro di entrata e di uscita;
- c) Registro a madre e figlia dei mandati di pagamento;
- d) Inventario del patrimonio mobiliare ed immobiliare dell'Ordine.

Il Segretario è responsabile del regolare andamento dell'ufficio. Sono ad esso affidati l'archivio, i verbali delle adunanze dell'Assemblea e del Consiglio, i registri delle relative deliberazioni, il registro degli atti compiuti in sede conciliativa ai sensi dell'art. 3 lettera g) del Decreto Legislativo 13 settembre 1946, n. 233, il registro dei pareri espressi dal Consiglio, nonché gli altri registri prescritti dal Consiglio stesso. Spetta al segretario l'autenticazione delle copie delle deliberazioni e degli altri atti da rilasciarsi a pubblici uffici o, nei casi consentiti, ai singoli interessati.

Il secondo organo dell'Ente è il Collegio dei Revisori dei Conti che ha funzioni di controllo e di verifica della regolarità contabile e dell'opportunità, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa rispetto ai costi che la suddetta richiede.

Il terzo organo, l'Assemblea degli Iscritti (composta da tutti gli iscritti agli Albi tenuti da OPI Bologna) ha funzioni consultive e delibera in merito al bilancio preventivo e consuntivo.

La struttura amministrativa (personale dipendente) si occupa del perseguimento degli obiettivi assegnati, della gestione amministrativa, tecnica e contabile secondo i principi di professionalità e di responsabilità.

3. L'organigramma dell'ente

L'attuale Consiglio Direttivo in carica è composto da 15 consiglieri. Il Collegio dei Revisori dei Conti è formato da tre unità effettive e una supplente. Da un punto di vista organizzativo, nel settore del front office opera una dipendente mentre nel settore del back office operano due dipendenti.

3.1 Front Office

Il front office opera sulla base dei compiti istituzionali di tenuta e gestione degli albi e dell'individuazione delle esigenze dell'utenza, adeguando costantemente la propria azione amministrativa e i servizi offerti, anche informatizzandoli; viene verificata la rispondenza dell'operato ai bisogni dei fruitori delle prestazioni, valutando l'economicità della prestazione in rapporto all'efficienza di quanto erogato.

I principali compiti affidati al front office sono i seguenti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: stampa, protocollazione, salvataggio, inoltro e disbrigo della posta elettronica, stampa, protocollazione, salvataggio, inoltro e disbrigo della posta cartacea, stampa, protocollazione, salvataggio, inoltro e disbrigo della posta fax, Gestione della conservazione del protocollo, Gestione richieste pubblico, Gestione richieste telefoniche, Gestione messaggi segreteria telefonica, Gestione Albo Ordine, Gestione Albo Federazione, Gestione archivio fascicoli personali (2 ore giovedì mattina), Gestione archivio generale (2 ore giovedì mattina), Gestione archivio perpetuo, Gestione procedure iscrizioni, cancellazioni e trasferimenti (dall'accoglimento delle domande fino al completamento degli interi procedimenti), Gestione quote Pago PA e ex Equitalia (Agenzia Entrate), Gestione PEC, Gestione morosi, Gestione documenti regolarità soggiorno, Gestione

cancellazioni incomplete, Gestione file esami infermieri stranieri, Gestione e stampa dell'agenda informatica, Gestione della rubrica informatica, Gestione degli originali e delle copie della modulistica, Gestione dei tagliandi della convenzione parcheggio, Gestione delle iscrizioni ai corsi di formazione, Gestione delle schede di iscrizione ai corsi, Gestione delle apparecchiature del front office (controllo efficienza, accensione, spegnimento, ecc), Gestione della cassa entrate, Gestione delle ricevute di incasso, Gestione cartelline fascicoli personali, Gestione cancelleria front-office, Gestione bacheca, Gestione primo smistamento riviste.

3.2 Back Office

Il back office si occupa di tutte le questioni amministrative legate alle necessità di funzionamento dell'ente, incentrando la propria attività sui principi di efficacia, efficienza, economicità e perseguimento degli obiettivi. I compiti del back office, più complessi da definirsi per singoli punti, sono, qui di seguito, individuati in macro aree (al fine di raggiungere gli obiettivi di ciascuna di esse vengono messe in atto molteplici procedure): collaborazione per anticorruzione e trasparenza, collaborazione per sicurezza sul luogo di lavoro, Formazione continua ECM, Accredimento eventi ECM, Organizzazione di seminari e convegni, Gestione archivio formazione ECM, Collaborazione a organizzazione Commissioni di Laurea, Gestione esami italiano professionisti che hanno studiato all'estero, Collaborazione a stesura e revisione procedure operative, Collaborazione a gestione Commissioni di Laurea, Collaborazione a gestione presenze dipendenti, Collaborazione alla revisione periodica della modulistica, qualora si renda necessaria, Organizzazione e riorganizzazione dell'archivio informatico, Organizzazione di eventi, Contatti con i fornitori, Archivio fornitori, Gestione delle trattative con i fornitori, Acquisizione delle documentazioni necessarie per la contrattualistica, Richiesta di CIG, Definizione dei contratti, Archivio contratti, Acquisizione dei servizi e delle forniture per l'ente, Gestione inventario beni patrimonio dell'Ente, Contabilità, Contributo a redazione del bilancio preventivo, Contributo a redazione del bilancio consuntivo, Archivio mandati pagamento, Archivio reversali di incasso, Archivio estratti conto banca, Archivio estratti conto posta, Gestione delle quote degli iscritti e contatti con agenzia entrate, Gestione dei scarichi delle quote, Contatti con commercialista, formazione e supervisione del personale neoassunto, Gestione delle problematiche più complesse, Gestione questioni fuori procedure, Supervisione e controllo della sede dell'Ente.

4. Principi e valori dell'azione amministrativa

L'azione dell'OPI Bologna resta incentrata sulla soddisfazione dei bisogni della comunità infermieristica che rappresenta e degli utenti, garantendo l'imparzialità e il buon andamento nell'esercizio della funzione pubblica. L'azione di OPI Bologna avviene nel rispetto dei seguenti principi: integrità morale, partecipazione, pubblicità e trasparenza, orientamento all'utenza, valorizzazione nei limiti di quanto consentito dalle dimensioni dell'ente e dalle risorse impiegate, orientamento ai risultati, innovazione e ottimizzazione delle risorse.

5. Obiettivi, sistema premiante e sistema di misurazione e valutazione delle performance

Per programma di mandato si intendono le azioni previste dal bilancio e dalla relazione programmatica che evidenziano quali sono i target principali da raggiungere e le risorse finanziarie necessarie per poter raggiungere i medesimi.

Il programma di mandato costituisce, pertanto, il punto di partenza del processo di pianificazione strategica e scaturisce da quelli che sono gli obiettivi e le finalità istituzionali dell'ente, dall'analisi della situazione del mondo sanitario e infermieristico e dalle esigenze espresse, in tema di salute e di assistenza, da parte degli utenti.

Il bilancio programmatico e la relazione contengono, in sostanza, le linee essenziali che dovranno guidare l'Ente nelle successive scelte e da essi discendono, pertanto, le linee strategiche di azione e i relativi obiettivi strategici che sono declinati in obiettivi annuali.

Il contratto integrativo riporta il sistema premiante per i dipendenti, nonché quelle che sono le competenze ed i target che il personale è tenuto a perseguire. La valutazione delle performance, data la dimensione estremamente ridotta dell'ente, avviene quotidianamente e si concretizza nel monitoraggio del raggiungimento dei risultati, in termini qualitativi e quantitativi, considerando anche la propositività e lo spirito di iniziativa dei dipendenti, oltre al controllo della soddisfazione degli utenti (perseguita mediante l'unione tra celerità di risposta e di proposta di risoluzione dei suddetti e qualità delle informazioni e dell'aiuto fornito).

OPI Bologna incentiva i lavoratori alla massima collaborazione, al fine di favorire lo scambio di informazioni, la maggiore capacità di risoluzione dei problemi grazie al ragionamento di gruppo e al confronto, e l'interscambiabilità, entro determinati limiti, dei ruoli del personale, dato indispensabile in un ente con una pianta organica così ridotta.

Il sistema di misurazione e di valutazione delle performance valuta i risultati di questi metodi lavorativi e analizza se e come, attraverso di essi, siano stati raggiunti o si stiano raggiungendo gli obiettivi prefissati.

I dipendenti sono valutati dalla Consigliera Segretaria durante periodiche riunioni, in cui si presenta il rendiconto di quanto fatto fino a quel momento e di quanto invece è in essere o ancora da cominciare, definendo e rivedendo tempistiche e modalità. In generale, comunque, anche i membri del Consiglio Direttivo, interagendo con il personale, chiedendo feedback sulle azioni intraprese e, fruendo dei resoconti della Consigliera Segretaria, valutano i risultati raggiunti dal personale rispetto agli obiettivi prefissati e alle risposte fornite all'utenza.

6. Performance Organizzativa dell'Ente

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

- 1) l'attuazione delle politiche, attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- 2) l'attuazione di piani e di programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- 3) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
- 4) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;

- 5) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- 6) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento e alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- 7) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- 8) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

7. Performance e Obiettivi individuali.

I sistemi di misurazione della performance sono strumenti molto importanti per orientare l'operato dell'ente al miglioramento dei servizi erogati, al fine di ottenere il massimo della soddisfazione delle esigenze degli iscritti e degli utenti: queste rilevazioni hanno anche un ruolo estremamente pregnante per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, in quanto, possono indirizzare l'ente verso una migliore organizzazione ed allocazione delle risorse disponibili.

I risultati delle performance possono condizionare fortemente anche le scelte organizzative e gli indirizzi comportamentali del personale, in quanto con la finalità di raggiungere i migliori risultati possibili, si può rivelare necessario rivedere e perfezionare procedure ed interazioni tra i dipendenti, nonché effettuare ridistribuzioni di compiti.

Il sistema delle performance è suddiviso, secondo l'articolo 4, comma 2, del decreto n. 150/2009 in vari passaggi:

- 1) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- 2) collegamento tra gli obiettivi e allocazione delle risorse;
- 3) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- 4) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- 5) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- 6) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

8. Sistema di misurazione e valutazione della performance

Il dettato normativo dell'art. 5 del D.Lgs. 150/2009, comma 2, individua le caratteristiche specifiche di ogni obiettivo. Ogni obiettivo deve rispondere a quattro parametri:

- 1) temporale;
- 2) finanziario - economico;
- 3) quantitativo e qualitativo;
- 4) di raggiungimento del risultato (indice di miglioramento significativo della qualità dei servizi e dell'utilità della prestazione).

OPI Bologna è un ente di dimensioni ridotte all'interno del quale l'attività si basa sulla soddisfazione delle richieste che si presentano di volta in volta, azioni molto spesso non standardizzabili.

Le azioni, se paragonate a quelle di altre Pubbliche Amministrazioni, si configurano quali micro - procedure: risulta, pertanto, estremamente difficoltoso riuscire a quantificare i costi in termini di attrezzature, personale, e di tutto quanto sia necessario per porle in essere.

Per tale motivo, i risultati dell'Ente, dei dipendenti, l'economicità, l'efficacia e l'efficienza dell'operato vengono valutati in rapporto all'area o al macro obiettivo in cui l'insieme delle micro - procedure rientra.

I principali obiettivi che possono essere considerati misurabili utilizzando i suddetti parametri, e quindi vengono individuati come soggetti alla valutazione delle performance sono i seguenti:

- 1) Protocollazione della corrispondenza tassativamente entro 48 ore dalla ricezione della suddetta (Costo del gestionale protocollo nel capitolo assistenza e servizi informatici Euro 2.700,00 totali).
- 2) Evasione della corrispondenza, con azioni previste, al più tardi, entro tre giorni dalla ricezione (sia che si tratti di risposte a carico della Segreteria sia che si tratti di quesiti che necessitano del parere di esperti, per cui vanno inoltrati a chi di competenza) (Capitolo servizi postali Euro 1.200,00 totali+ Capitolo francobolli e marche da bollo Euro 200,00 totali).
- 3) Procedure di richiesta della documentazione relativa ad iscrizioni e trasferimenti di iscritti al più tardi entro 3 giorni dalla ricezione delle domande (Capitolo servizi postali Euro 1.200,00 totali + Capitolo francobolli e marche da bollo Euro 200,00 totali).
- 4) Garanzia di analisi delle domande di iscrizione e relativa deliberazione durante la prima seduta utile del Consiglio Direttivo (rientra nel costo del personale).
- 5) Accredimento dei corsi di formazione nel tassativo rispetto delle tempistiche previste dal provider con presentazione di domanda di accreditamento 60 giorni prima della data di inizio dell'evento e invio documentazione di chiusura del suddetto entro 60 giorni dalla data di fine (rientra nel costo del personale).
- 6) Richiesta di preventivi ai fornitori di beni e servizi al massimo entro 10 giorni dalla delibera di acquisizione e rispetto delle tempistiche delle procedure di acquisizione (salvo necessità differenti).
- 7) Gestione delle registrazioni contabili nel rispetto delle scadenze (rientra nel costo del personale).
- 8) Rispetto delle scadenze per l'aggiornamento/ rinnovo dei documenti e degli atti obbligatori per legge (Capitolo spese amministrative e commerciali Euro 12.000,00 totali + Capitolo spese legali e notarili Euro 45.000,00 totali).
- 9) Implemento delle funzioni dell'area del sito riservata agli iscritti entro l'anno in corso (Capitolo assistenza e servizi informatici Euro 17.000,00 totali e capitolo acquisto software Euro 10.500,00 totali).
- 10) Riorganizzazione della pianta organica dei dipendenti entro il 2020 (rientra nel costo del personale: al momento però non è stato ancora preventivato in quanto OPI Bologna non è soggetto all'obbligo di redazione del bilancio triennale, ma solo di quello annuale).
- 11) Revisione dei regolamenti interni dell'Ente entro il 2020, in parte già effettuato durante il 2018 (rientra nel costo del personale: al momento però non è stato ancora preventivato in quanto OPI Bologna non è soggetto all'obbligo di redazione del bilancio triennale, ma solo di quello annuale).
- 12) Revisione e redazione scritta delle procedure operative del personale amministrativo entro il 2020, in parte già effettuate durante il 2018 (rientra nel costo del personale: al momento però non è stato

ancora preventivato in quanto OPI Bologna non è soggetto all'obbligo di redazione del bilancio triennale, ma solo di quello annuale).

- 13) Informatizzazione di almeno il 50% dei fascicoli personali degli Iscritti (quanto non già fatto finora) entro il 2021 (Capitolo attrezzature ufficio Euro 3.000,00 totali + il costo del personale: al momento però non è stato ancora preventivato in quanto OPI Bologna non è soggetto all'obbligo di redazione del bilancio triennale, ma solo di quello annuale).
- 14) Formazione di base del/la nuovo/a dipendente in due mesi (nel 2019) dal primo giorno in cui prende servizio (rientra nel costo del personale).
- 15) Apprendimento, da parte dei/delle dipendenti, dell'utilizzo del nuovo programma albo in un mese (nel 2019) da quando sarà definitivo (rientra nel costo del personale).
- 16) Apprendimento, da parte dei/delle dipendenti, dell'utilizzo delle nuove procedure di riscossione in un mese (nel 2019) dall'invio degli avvisi di pagamento agli iscritti (rientra nel costo del personale).
- 17) Apprendimento, da parte dei/delle dipendenti, dell'utilizzo delle nuove procedure informatiche di gestione dei corsi ECM in un due mesi (nel 2019) da quando saranno definitive (rientra nel costo del personale).
- 18) Attivazione, entro la fine del 2019, di un nuovo servizio di assistenza e supporto agli utenti per le procedure informatiche di adesione all'assicurazione convenzionata (rientra nel costo del personale).

Per somme totali si intendono quelle somme che comprendono tutto quanto rientra in quel particolare capitolo di spesa e non solo la procedura e la prestazione oggetto di analisi delle performance.

Il costo del personale, per l'anno 2019, nel quale rientrano i costi di alcune delle procedure sopra riportate, è così composto:

Stipendi Euro 150.000,00 per l'anno 2019

Oneri previdenziali e assistenziali Euro 12.000,00

Formazione personale Euro 1.800,00

Compensi incentivanti la produttività Euro 2.500,00

Buoni pasto Euro 5.600,00

Il presente documento è stato approvato con Delibera n. 18 del Consiglio Direttivo nella seduta del 23/01/2019