



AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE

PER I SERVIZI ALLA PERSONA

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

DELIBERAZIONE N. 6 del 19/01/2022

OGGETTO: Approvazione Agenda SER.CO.P. 2030

L'anno 2022, il giorno 19 del mese di Gennaio alle ore 17:30, presso la sede amministrativa di Via dei Cornaggia n. 33 a Rho, convocati con mail su incarico del Presidente, i signori Consiglieri si sono riuniti per deliberare sulle proposte iscritte all'ordine del giorno.

Presiede l'adunanza il Presidente Primo Mauri.

Assiste, in qualità di segretaria verbalizzante, Federica Rivolta dell'Ufficio Amministrativo

Presente, in qualità di Direttore, Guido Ciceri.

Alla seduta odierna risultano:

COGNOME E NOME	CARICA	(P) PRESENTE (A) ASSENTE
MAURI PRIMO	PRESIDENTE	P
REGONDI SIMONA	CONSIGLIERE	A
PRAVETTONI MANUELA	CONSIGLIERE	P
MAGGIO DOMENICO	CONSIGLIERE	P
GUIDA FRANCESCA	CONSIGLIERE	P

Componenti presenti: 4

Componenti assenti: 1

Il Presidente del CdA

PRIMO MAURI

AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

Sede legale e sede operativa: via Dei Cornaggia, 33 - 20017 Rho (MI)

Sito web: www.sercop.it **Tel:** 02 93207399 **Fax:** 02 93207317 **P.E.C.:** sercop@legalmail.it

C.F. P.IVA: 05728560961 **REA:** MI-1844020

Approvazione Agenda SER.CO.P. 2030

Il Direttore relaziona in ordine ad ai risultati emersi da un'analisi organizzativa posta in essere dagli uffici SER.CO.P. nel corso del 2021 che si è focalizzata sul fenomeno del turn-over degli operatori, con particolare riferimento a quelli connessi a funzioni sociali.

I dati rilevati mettono in evidenza un preoccupante avvio di pericolosi circoli viziosi derivanti dalla crescente complessità del contesto interno ed esterno che hanno portato ad un incremento dello stress degli operatori e del turn-over.

In particolare, le determinanti di detti circoli viziosi sono esplicitabili come segue:

- a) crescita della complessità del contesto interno ed esterno, con riferimento nella fattispecie all'aumento dei casi mediamente in carico a ciascun operatore, alla maggiore frequenza delle utenze multiproblematiche/multidiagnosi, all'emergere di nuove casistiche di problematicità legate alle nuove povertà (educativa, alimentare, energetica, abitativa, ...);
- b) incremento del carico di lavoro in capo agli operatori e dello stress correlato, aggravato dall'attuale emergenza pandemica che comporta un carico di rischio-contagio derivante dal contatto diretto e costante con l'utenza e dall'impossibilità di ricorrere allo strumento del lavoro agile per tali professionalità. Da sottolineare, parimenti, come la crescente complessità del contesto abbia portato all'introduzione di nuove (e talvolta complesse) modalità operative, con maggiore ricorso a reti interistituzionali o a équipe multidisciplinari, già di difficile presidio ante Covid-19;
- c) preoccupante aumento del tasso di turn-over degli operatori sociali. A titolo meramente indicativo, dalle analisi SER.CO.P. emerge come nel solo ente capofila si sia registrato nel biennio 2020-2021 le dimissioni annue abbiano interessato mediamente il 10% del personale dipendente, in crescita rispetto al periodo pre-Covid del 500%. Le dimissioni degli operatori, in un contesto delicato quale quello dei servizi alla persona, comportano importanti oneri derivanti, da un lato, dalla perdita di competenze tecniche e relazionali con l'utenza, da un altro lato, un maggior gravame degli operatori che rimangono per garantire un livello quali-quantitativo adeguato di servizio all'utenza in carico.

La risoluzione del problema, per SER.CO.P., ha carattere strategico per la garanzia della continuità di sistema di erogazione dei servizi efficace ed efficiente.

Al fine di invertire la tendenza in atto SER.CO.P., sin dall'autunno 2021, ha avviato un percorso partecipato tra la Direzione e le Aree organizzative di analisi sulle misure più adatte di intervento che si è concretizzato in una *roadmap* progettuale contenente strategie e misure da implementare.

In tale direzione nel Piano Programma 2022 SER.CO.P., presentato al CdA nella seduta del 15/12/2021, è stato definito un obiettivo che risponde all'esigenza, di carattere strategico, di ripensamento complessivo delle politiche di gestione delle risorse umane in ragione del mutato contesto (interno ed esterno), della significativa crescita della dimensione aziendale, delle prospettive di sviluppo e delle opportunità esogene emergenti (PNRR, finanziamenti UE, ecc.); ciò comporterà la definizione di un piano che prevede i seguenti passaggi:

- Ridefinizione partecipata della mission e dell'identità aziendale;
- Sviluppo e coesione quali driver per lo sviluppo delle persone e dei servizi;
- Fidelizzazione dei dipendenti in servizio al fine di contrastare proattivamente il turnover.

Dopo una prima fase di pianificazione strategica del percorso e delle finalità del medesimo, si reputa opportuno procedere ai primi passi operativi, avviando, ove necessario, partnership o contratti con soggetti esterni specializzati in materia che sappiano accompagnare SER.CO.P. nello sfidante percorso.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Sentita la relazione del Direttore;
- Richiamato il Regolamento di organizzazione aziendale approvato con Del. n. 16 del CdA del 30/01/2020;
- Accertata la propria competenza a deliberare in materia ai sensi dell'art. 31 dello Statuto;
- Con voti unanimi, espressi per alzata di mano.

DELIBERA

- 1) Di approvare quanto esposto in premessa, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente Deliberazione;
- 2) Di approvare l'avvio del percorso cd. "Agenda SER.CO.P. 2030" volto a ridefinire le politiche di gestione ed engagement delle risorse umane in ottica strategica;
- 3) Di dare mandato alla Direzione aziendale di porre in essere tutti i provvedimenti necessari all'esecuzione della presente Deliberazione.

ALLEGATI

1. Progetto Agenda SER.CO.P. 2030