

CENTRO RESIDENZIALE DI CURA MEDIA PUSTERIA - TABELLONE PROCESSI RISCHI (allegato 3)

Area PNA	Area	Ambito	Processi	Pesatura probabilità di accadimento del rischio (1=basso, 2=medio, 3=alto)	Pesatura impatto del rischio (1=basso, 2=medio, 3=alto)	Indice di rischio: probabilità * impatto	Rischi prevedibili	Azioni/misure possibili	Indicatore/output	Tempistica di attuazione	Responsabile dell'attuazione dell'azione	note/eventuali oneri finanziari
Area di rischio generale	Area Servizi Amministrativi	amministrativo	Gestione accesso agli atti	(1) 2	2	4	Disomogeneità nella valutazione delle richieste	Rischio "Disomogeneità nella valutazione delle richieste" Rispetto procedure previste dal Regolamento adottato	Monitoraggio semestrale del rispetto del regolamento accesso civico e generalizzato	in atto	direttore	
Area di rischio specifica	Area Servizi Amministrativi	amministrativo	Emissione della fattura per i servizi assistenziali e residenziali (rette ecc.)	2	1	2	Assenza di criteri di campionamento dei controlli	Rischio "Assenza di criteri di campionamento dei controlli" Sistema di rilevazione dell'attività prestata ad ogni utente in modo puntuale	Monitoraggio trimestrale dell'attuazione delle azioni previste, in relazione al Cda	in atto	direttore responsabile servizi generali contabilità	
								Rischio "Assenza di criteri di campionamento dei controlli" Controllo incrociato con la contabilità	Monitoraggio trimestrale dell'attuazione delle azioni previste, in relazione al Cda	in atto	direttore contabilità	
Reclutamento	Area Servizi Amministrativi	amministrativo	Selezione/reclutamento/mobilità tra enti del personale	2	2	4	Disomogeneità delle valutazioni durante la selezione Disomogeneità nel controllo del possesso dei requisiti dichiarati Conflitto di interesse del componente della commissione	Rischio "Disomogeneità delle valutazioni durante la selezione" Creazione di griglie per la valutazione dei candidati	monitoraggio semestrale	in atto	direttore	vedi regolamento per il personale
								Rischio "Disomogeneità nel controllo del possesso dei requisiti dichiarati" Controllo puntuale autocertificazioni	monitoraggio semestrale	in atto	direttore collaboratori amministrativi	vedi regolamento per il personale
								Rischio "Conflitto di interesse del componente della commissione" a) Richiesta sottoscrizione modello b) Verifica puntuale della veridicità delle attestazioni	monitoraggio semestrale	in atto	direttore collaboratori amministrativi	vedi regolamento per il personale
	Area Servizi Amministrativi	amministrativo	Progressioni di carriera	1	2	2	Disomogeneità delle valutazioni durante la selezione Disomogeneità nel controllo del possesso dei requisiti dichiarati	Rischio "Disomogeneità delle valutazioni durante la selezione" uso della griglia parte del Contratto Collettivo intercompartimentale	monitoraggio semestrale	in atto	direttore collaboratori amministrativi	vedi contratto collettivo intercompartimentale e di comparto in vigore
								Rischio "Disomogeneità delle valutazioni durante la selezione" Ricorso a criteri statistici casuali nella scelta dei temi delle prove scritte	monitoraggio semestrale	in atto	collaboratori amministrativi	vedi regolamento per il personale
								Rischio "Disomogeneità nel controllo del possesso dei requisiti dichiarati" Utilizzo di supporti operativi per la effettuazione dei controlli dei requisiti	monitoraggio semestrale utilizzo check list	in atto	direttore collaboratori amministrativi	vedi regolamento per il personale
Area di rischio specifica	Area Servizi Amministrativi	Assistenza	Controllo del rispetto dei protocolli nei servizi resi agli ospiti e utenti	1	2	2	Scarsa trasparenza del servizio reso Disomogeneità dei comportamenti	Rischio "Scarsa trasparenza del servizio reso" Definizione puntuale e quantificazione dei servizi resi come da Procedura operativa	monitoraggio semestrale	in atto	direttore responsabile tecnico-assistenziale	
								Rischio "Scarsa trasparenza del servizio reso" Rispetto Carta dei servizi	monitoraggio semestrale	in atto	direttore responsabile tecnico-assistenziale	Se è in programma un aggiornamento, darsi tempi e responsabili per la predisposizione
								Rischio "Disomogeneità dei comportamenti" Formalizzazione all'interno dei PAI dei livelli di prestazioni attese per ogni ospite	monitoraggio semestrale	in atto	direttore responsabile tecnico-assistenziale	
								Rischio "Caduta d'immagine dell'Azienda" a) Aggiornamento codice di comportamento b) Circolare di servizio c) Avviso d) Rotazione del personale direttamente interessato e) formazione comportamentale	a) Nuovo codice disciplinare b) Circolare di servizio c) Avviso d) Disposizione organizzativa e) personale formato/personale in forza > 6/10	in atto	direttore responsabile tecnico-assistenziale	
Area di rischio generale	Trasversale a tutte le Aree	trasversale	Gestione banche dati o informazioni riservate	2	(2) 3	(4) 6	Violazione della privacy inadeguatezza rispetto alla normativa europea Disomogeneità delle valutazioni	Rischio "Violazione della privacy" Verifica della correttezza dei livelli di accesso per le interrogazioni alle banche dati con elementi sensibili	Check up rispondenza alle nuove norme	in atto	direttore responsabile elaborazione dati	
								Rischio "Inadeguatezza rispetto alla normativa Europea" Adozione e manutenzione registro dei trattamenti	monitoraggio semestrale	in atto	direttore responsabile elaborazione dati	
								Rischio "Disomogeneità delle valutazioni" Verifica adeguatezza delle procedure di gestione delle informazioni riservate	Check up rispondenza alle nuove norme	in atto	direttore responsabile elaborazione dati	
	Area Servizi Amministrativi	amministrativo	Incarichi e consulenze professionali	2	2	4	Scarsa trasparenza dell'affidamento dell'incarico/consulenza Disomogeneità di valutazione nella individuazione del soggetto destinatario	Rischio "Scarsa trasparenza" Pubblicazione di richieste di offerta/bandi nei casi previsti	monitoraggio semestrale	in atto	direttore	anche tramite cooperativa Emporium
								Rischio "Scarsa trasparenza" rotazione affidamento incarichi	monitoraggio semestrale	in atto	direttore	anche tramite cooperativa Emporium
								Rischio "Disomogeneità delle valutazioni" Motivazione esauriente della scelta	monitoraggio semestrale	in atto	direttore	
Trasversale a tutte le Aree	trasversale	Gestione di segnalazioni e reclami	1	2	2	Discrezionalità nella gestione Non rispetto delle scadenze temporali	Rischio "Scarso controllo del possesso dei requisiti dichiarati" Definizione del campione di controllo dei requisiti	Nota operativa	in atto	direttore	autodichiarazione e controllo DURC	
							Rischio "Discrezionalità nella gestione" Gestione puntuale delle segnalazioni esterne scritte e dei reclami secondo la Carta dei Servizi Rischio "Non rispetto delle scadenze temporali" Obbligo di feedback al segnalante	Monitoraggio del rispetto della procedura formalizzata	in atto	direttore responsabile tecnico-assistenziale	a causa dello scarso numero ogni segnalazione viene trattata singolarmente	
b) Affidamento di lavori servizi e forniture	Area Servizi Amministrativi	tecnico	Controllo dei servizi appaltati (manutenzione caldaie, manutenzione ascensori, illuminazione, verde, pulizie ecc.)	2	2	4	Assenza di criteri di campionamento Disomogeneità delle valutazioni	Rischio "Assenza di criteri di campionamento" Inserimento nei capitolati tecnici o nelle richieste di offerte della qualità e quantità della prestazione attesa	monitoraggio semestrale	in atto	direttore	
								Rischio "Assenza di criteri di campionamento" segnalazioni di eventuali disservizi Rischio "Disomogeneità delle valutazioni" Controllo regolare del servizio prestato (prima del pagamento della fattura) - firma da parte del dipendente sulla bolla o sul rapporto lavoro	monitoraggio semestrale n° bolle firmate	in atto	direttore	
Area di rischio specifica	Area Servizi Amministrativi	amministrativo	Gestione rette inavase	2	2	4	Disomogeneità delle valutazioni Non rispetto delle scadenze temporali	Rischio "Disomogeneità delle valutazioni" Comunicazione puntuale al comune obbligato in solido Rischio "Non rispetto delle scadenze temporali" Fatturazione mensile	Monitoraggio trimestrale Monitoraggio trimestrale	in atto in atto	direttore collaboratori amministrativi direttore ufficio fatturazione ospiti	
Area di rischio generale	Area Servizi Amministrativi	amministrativo	Pagamento fatture	1	2	2	Disomogeneità delle valutazioni	Rischio "Disomogeneità delle valutazioni" Rispetto della Linea guida sulla documentazione necessaria per effettuare la liquidazione	Monitoraggio Semestrale del rispetto della Linea guida	in atto	direttore contabilità	
								Rischio "Disomogeneità delle valutazioni" Controllo puntuale della regolarità contributiva per importi inferiori ad € 20.000,00 (o effettuazione puntuale dei controlli)	monitoraggio semestrale	in atto	direttore contabilità	

CENTRO RESIDENZIALE DI CURA MEDIA PUSTERIA - TABELLONE PROCESSI RISCHI (allegato 3)

Area PNA	Area	Ambito	Processi	Pesatura probabilità di accadimento del rischio (1=basso, 2=medio, 3=alto)	Pesatura impatto del rischio (1=basso, 2=medio, 3=alto)	Indice di rischio: probabilità * impatto	Rischi prevedibili	Azioni/misure possibili	Indicatore/output	Tempistica di attuazione	Responsabile dell'attuazione dell'azione	note/eventuali oneri finanziari
Area di rischio specifica	Area Servizi Amministrativi	Assistenza	Accesso ai servizi di natura residenziale e semiresidenziale	3	3	9	Scarsa trasparenza/ poca pubblicità dell'opportunità	Rischio "Scarsa trasparenza/poca pubblicità dell'opportunità" Verifica pubblicazione sul web di informazioni aggiornate sulle opportunità, le strutture e le modalità di accesso	monitoraggio semestrale	in atto	direttore responsabile tecnico-assistenziale	nuovo punteggio definito dalla Provincia dal 2015
							Disomogeneità delle valutazioni nella verifica delle richieste	Rischio "Disomogeneità delle valutazioni nella verifica delle richieste" Rispetto del regolamento per l'accesso	monitoraggio semestrale	in atto	amministrazione responsabile tecnico-assistenziale	
							Scarso controllo del possesso dei requisiti dichiarati	Rischio "Disomogeneità delle valutazioni nella verifica delle richieste" Pubblicazione sul sito web della documentazione necessaria per l'attivazione del servizio	monitoraggio semestrale	in atto	direttore responsabile tecnico-assistenziale	
Area Servizi Amministrativi	Assistenza	Attribuzione di trattamenti privilegiati (stanze singole)	3	2	6	Scarsa trasparenza	Rischio "Scarsa trasparenza" Creazione / Compilazione modulo standard da compilare all'atto dell'assegnazione	monitoraggio semestrale n. moduli compilati/ n. contratti sottoscritti ex novo	in atto	direttore responsabile tecnico-assistenziale	Il reddito è rilevante ai soli fini della quantificazione della retta, di competenza della comunità di valli e comuni	
						Disomogeneità delle valutazioni nella verifica delle richieste	Rischio "Disomogeneità delle valutazioni nella verifica delle richieste" Rispetto criteri di priorità per assegnazione della stanza singola	Nota di servizio	in atto	direttore responsabile tecnico-assistenziale		
Area Servizi Amministrativi	Assistenza	delega di pagamento/gestione spese degli assistiti per attività extra	2	2	4	scarsa trasparenza nella gestione	Rischio "Scarsa trasparenza" tenuta di registro o libretto entrata/uscite con relativa firma da parte dell'ospite	monitoraggio semestrale	in atto	amministrazione		
b) Affidamento di lavori servizi e forniture	Programmazione	definizione del fabbisogno	2	2	4	Intempestiva predisposizione degli strumenti di programmazione	Rischio "Intempestività" Programmazione annuale anche per acquisti di servizi e forniture	Documento programmatico (DUP)	in atto	direttore responsabile servizi generali	Possibile la sua eliminazione e sostituzione con impegno al rispetto della normativa vigente all'interno della parte normativa del PTPC	
						Publicazione, sui siti istituzionali, di report periodici in cui siano rendicontati i contratti prorogati e i contratti affidati in via d'urgenza e relative motivazioni.	Rischio "Intempestività" Report semestrali	in atto	direttore responsabile servizi generali			
	Progettazione	nomina del responsabile del procedimento;	2	2	4	carenza di requisiti professionali/non omogeneità di comportamento	Rischio "Non omogeneità di comportamento" Misure di trasparenza volte a garantire la nomina di RP a soggetti in possesso dei requisiti di professionalità necessari.	Monitoraggio del Rispetto procedure interne	in atto	direttore		
						Contiguità con imprese concorrenti/Conflitto di interessi	Rischio "Contiguità" Previsione di procedure interne che individuino criteri di rotazione nella nomina del RP e atte a rilevare l'assenza di conflitto di interesse in capo allo stesso	N. Moduli sottoscritti sull'assenza di conflitto di interessi Formazione etica	in atto	direttore		
		individuazione dello strumento/istituto per l'affidamento;	2	3	6	Elusione delle regole di affidamento degli appalti per favorire un operatore	Rischio "Elusione" Adozione di direttive interne/linee guida che introducano criteri stringenti ai quali attenersi nella determinazione del valore stimato del contratto avendo riguardo alle norme pertinenti e all'oggetto complessivo del contratto.	Monitoraggio del rispetto delle linee guida	in atto	direttore		
		individuazione degli elementi essenziali del contratto;				fuga di notizie/Alterazione della concorrenza	Rischio "Fuga di notizie" Sottoscrizione da parte dei soggetti coinvolti nella redazione della documentazione di gara di dichiarazioni in cui si attesta l'assenza di interessi personali in relazione allo specifico oggetto della gara	dichiarazioni firmate/n° soggetti coinvolti	in atto	direttore		
		scelta della procedura di aggiudicazione, con particolare attenzione al ricorso alla procedura negoziata;	1	3	3	Abuso delle disposizioni in materia di determinazione del valore stimato del contratto al fine di eludere le disposizioni sulle procedure da porre in	Rischio "Abuso disposizioni" Obbligo di motivazione nella determina a contrarre in ordine sia alla scelta della procedura sia alla scelta del sistema di affidamento adottato ovvero della tipologia contrattuale (ad esempio appalto vs. concessione).	monitoraggio annuale	in atto	direttore		
		definizione dei criteri di partecipazione, del criterio di aggiudicazione e dei criteri di attribuzione del punteggio.				prescrizioni del bando e delle clausole contrattuali finalizzate ad agevolare determinati concorrenti	Rischio "prescrizioni ad arte" Obbligo di motivazione nella determina a contrarre in ordine sia alla scelta della procedura sia alla scelta del sistema di affidamento adottato ovvero della tipologia contrattuale (ad esempio appalto vs. concessione).	monitoraggio annuale	in atto	direttore		
		la fissazione dei termini per la ricezione delle offerte;	1	2	2	Azioni e comportamenti tesi a restringere indebitamente la platea dei partecipanti alla gara;	Rischio "restrizione platea partecipanti alla gara" Predisposizione di idonei ed inalterabili sistemi di protocollazione delle offerte (ad esempio prevedendo che, in caso di consegna a mano, l'attestazione di data e ora di arrivo avvenga attraverso piattaforme informatiche di gestione della gara).	uso programma di protocollazione informatica	in atto	direttore		
	il trattamento e la custodia della documentazione di gara;	1	3	3	alterazione o sottrazione della documentazione di gara sia in fase di gara che in fase successiva di controllo	Rischio "alterazione/sottrazione documentazione di gara" Direttive/linee guida interne per la corretta conservazione della documentazione di gara per un tempo congruo al fine di consentire verifiche successive, per la menzione nei verbali di gara delle specifiche cautele adottate a tutela dell'integrità e della conservazione delle buste contenenti l'offerta ed individuazione di appositi archivi (fisici e/o informatici).	linea guida	in atto	direttore	in caso di questo tipo di lavori, in mancanza di personale interno qualificato, ci si avvalga di collaboratori esterni o dell'ACP: agenzia per il procedimento e la vigilanza in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture		
	la nomina della commissione di gara;				la nomina di commissari in conflitto di interesse o privi dei necessari requisiti;	Rischio "alterazione/sottrazione documentazione di gara" Rilascio da parte dei commissari di dichiarazioni, acquisite da parte del RP, di una specifica attestante l'insussistenza di cause di incompatibilità con l'impresa aggiudicataria della gara e con l'impresa seconda classificata, avendo riguardo anche a possibili collegamenti soggettivi e/o di parentela con i componenti dei relativi organi amministrativi e societari, con riferimento agli ultimi 5 anni.	n° dichiarazioni/n° commissari	in atto	direttore CDA			
	la gestione delle sedute di gara; la verifica dei requisiti di partecipazione;	1	3	3	azioni e comportamenti tesi a restringere indebitamente la platea dei partecipanti alla gara;	Rischio "restrizione platea partecipanti alla gara" Obbligo di menzione nei verbali di gara delle specifiche cautele adottate a tutela dell'integrità e della conservazione delle buste contenenti l'offerta. Individuazione di appositi archivi (fisici e/o informatici) per la custodia della documentazione.	monitoraggio annuale % utilizzo mercato elettronico >80% valore Utilizzo di Mepa e Mepat	in atto	direttore	possibile la sua eliminazione e sostituzione con impegno al rispetto della normativa vigente all'interno della parte normativa del PTPC Utilizzo di Mepat non garantisce sulla presenza di requisiti di partecipazione		
	verifica dei requisiti ai fini della stipula del contratto				alterazione o omissione dei controlli e delle verifiche al fine di favorire un aggiudicatario privo dei requisiti o pretermettere l'aggiudicatario a favore di altro successivo in graduatoria	Rischio "controlli addomesticati" Check list di controllo sul rispetto degli adempimenti previsti dal Codice	Monitoraggio semestrale sull'Utilizzo della Check list	in atto	direttore			
	approvazione delle modifiche del contratto originario;	1	3	3	alterazione successiva della concorrenza	Rischio "alterazione della concorrenza" Pubblicazione, contestualmente alla loro approvazione e almeno per tutta la durata del contratto, dei provvedimenti di modifica del contratto originario.	monitoraggio semestrale	in atto	direttore	Le varianti vengono segnalate nel rispetto delle prescrizioni della L.26/93 e relativo regolamento di attuazione		
	ammissione delle varianti;				abusivo ricorso alle varianti al	Rischio "Varianti di favore" Verifica del corretto assolvimento dell'obbligo di trasmissione all'ANAC delle varianti	monitoraggio semestrale	in atto	direttore			

CENTRO RESIDENZIALE DI CURA MEDIA PUSTERIA - TABELLONE PROCESSI RISCHI (allegato 3)

Area PNA	Area	Ambito	Processi	Pesatura probabilità di accadimento del rischio (1=basso, 2=medio, 3=alto)	Pesatura impatto del rischio (1=basso, 2=medio, 3=alto)	Indice di rischio: probabilità * impatto	Rischi prevedibili	Azioni/misure possibili	Indicatore/output	Tempistica di attuazione	Responsabile dell'attuazione dell'azione	note/eventuali oneri finanziari	
		Esecuzione del contratto	verifiche in corso di esecuzione;	1	3	3	fine di favorire l'appaltatore	Rischio "Varianti di favore" Controllo sull'applicazione di eventuali penali per il ritardo.	Monitoraggio semestrale	in atto	direttore		
			Sicurezza sul lavoro				alterazione successiva della concorrenza	Rischio "alterazione della concorrenza" verifica delle disposizioni in materia di sicurezza con particolare riferimento al rispetto delle prescrizioni contenute nel Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC) o Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI);	monitoraggio annuale	in atto	direttore		
			apposizione di riserve;					Rischio "alterazione della concorrenza" Verificare il rispetto puntuale del divieto di ammettere riserve oltre l'importo consentito dalla legge	monitoraggio annuale	in atto	direttore		
			gestione delle controversie;					Rischio "Arbitrati pilotati" Pubblicazione degli accordi bonari e delle transazioni	monitoraggio annuali	in atto	direttore		
			effettuazione di pagamenti in corso di esecuzione.	1	2	2	risoluzione delle controversie con arbitrati per favorire fraudolentemente l'esecutore	Rischio "Arbitrati pilotati" Verificare il pieno rispetto delle norme sulla tracciabilità finanziaria	monitoraggio semestrale	in atto	direttore contabilità		
		Rendicontazione	verifica della corretta esecuzione, per il rilascio del certificato di collaudo, del certificato di verifica di conformità ovvero dell'attestato di regolare esecuzione	2	2	4	alterazioni o omissioni di attività di controllo, rilascio del certificato di regolare esecuzione in cambio di vantaggi economici mancata denuncia di difformità e vizi dell'opera.	Rischi "vari" report periodico (ad esempio semestrale), al Collegio dei revisori al fine di rendicontare agli uffici di controllo interno di gestione le procedure di gara espletate Pubblicazione del report periodico sulle procedure di gara espletate sul sito	monitoraggio semestrale	in atto	direttore contabilità		
			rendicontazione dei lavori in economia				riciclo di denaro di dubbia provenienza/evasione fiscale	Rischio "Riciclaggio/evasione fiscale" Verificare che non si effettuino pagamenti ingiustificati o sottratti alla tracciabilità dei flussi finanziari	monitoraggio semestrale	in atto	direttore contabilità responsabile servizi generali	Si tengono sotto osservazione le potenziali anomalie ed indicatori elencati nel D.M. interni del 25 Settembre 2015 (anticiclaggio e antiterrorismo) al cui emergere scatta l'obbligo di segnalazione delle operazioni sospette	
Area di rischio specifica	Area Servizi Amministrativi	amministrativo	Gestione decessi in struttura	comunicazione in anticipo di un decesso ad una determinata impresa di onoranze funebri	2	2	4		Rischio "Fuga di notizie" a) Esplicitazione in nota di servizio delle modalità comportamentali b) Rotazione del personale direttamente interessato c) Elevare la soglia di consapevolezza degli operatori sull'antigiuridicità della condotta	a) richiamo della nota di servizio b) disposizione organizzativa c) Formazione mirata/focus group	in atto	responsabile tecnico-assistenziale responsabili reparto	
				segnalazione ai parenti, da parte degli addetti alle camere mortuarie e/o dei reparti, di una specifica impresa di onoranze funebri	2	2	4		Rischio "alterazione della concorrenza" a) Predisporre linea guida b) Predisporre elenco a rotazione c) Affissione in camera mortuaria elenco operatori presenti sul territorio d) rotazione del personale direttamente interessato e) Elevare la soglia di consapevolezza degli operatori sull'antigiuridicità della condotta	Linea guida/Disposizione organizzativa Esposizione Elenco ditte Esposizione Avviso per parenti Formazione mirata/focus group	in atto	responsabile tecnico-assistenziale responsabili reparto	Misure alternative, non necessariamente da adottare congiuntamente
				la richiesta e/o accettazione impropria di regali, compensi o altre utilità in relazione all'espletamento delle proprie funzioni o dei compiti previsti (es. per la vestizione della salma da parte di un operatore sanitario)	2	2	4		Rischio "Caduta d'immagine dell'Azienda" a) Aggiornamento codice di comportamento b) Circolare di servizio c) Affissione avvisi per i parenti d) rotazione del personale direttamente interessato	Nuovo codice disciplinare Circolare di servizio Avviso Disposizione organizzativa	in atto	responsabile tecnico-assistenziale responsabili reparto	
			Falsa attestazione di presenza	2	2	4	Danno di immagine all'APSP e ai suoi operatori	Rischio "Caduta d'immagine dell'Azienda e ai suoi operatori" a) Adozione di un Piano dei controlli reso noto ai dipendenti b) Formazione etica degli operatori c) Team building per favorire l'autocontrollo d) richiamo all'esistenza di un canale di segnalazione riservata	a) Piano dei controlli n. controlli : almeno 6/anno, con relativa verbalizzazione dei risultati b) e d) verbalizzazione spazio dedicato in apposite riunioni di servizio c) effettuazione di intervento di team building	a) b) e d) entro il 30 giugno 2020 c) entro il 30 novembre 2020	Direttore		
			Danno erariale	2	2	4		Rischio "Danno erariale" Adozione di un Piano dei controlli reso noto ai dipendenti	a) Piano dei controlli, adottato e pubblicizzato n. controlli : almeno 6/anno, con relativa verbalizzazione dei risultati	adozione Piano entro 30 giugno 2020 monitoraggio semestrale effettuazione dei controlli	Direttore		
			Comportamenti inadeguati con gli ospiti e con i parenti	2	2	4	Danno di immagine all'APSP e ai suoi operatori	Rischio "Caduta d'immagine dell'Azienda e ai suoi operatori" a) Formazione etica degli operatori b) Team building per favorire l'autocontrollo c) richiamo all'esistenza di un canale di segnalazione riservata	a) e c) verbalizzazione spazio dedicato in apposite riunioni di servizio b) effettuazione di intervento di team building	a) e c) entro il 30 giugno 2020 b) entro il 30 novembre 2020	Direttore		