RELAZIONE 2014 OIV AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n. 150/2009 e CiVIT Del. n. 23-2013)

INDICE

Presentazione
A. Performance organizzativa
B. Performance individuale
C. Processo di attuazione del ciclo di gestione della performance
D. Infrastruttura di supporto
E. Sistemi informativi a supporto dell'attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione
F. Definizione e gestione degli standard di qualità
G. Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione
H. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

Presentazione

L'OIV, ai sensi dell'art 14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n. 150/2009, ha elaborato questa Relazione ispirandosi ai principi di indipendenza e imparzialità.

L'attività conoscitiva e di monitoraggio, l'esercizio delle funzioni di misurazione e valutazione svolte dall'O.I.V. sull'attività e sui servizi dell'Azienda sanitaria provinciale hanno lo scopo di supportare – anche tramite questa relazione- in modo tempestivo ed efficace i processi di riorganizzazione e di miglioramento del sistema sanitario regionale avviati con la legge reg. n. 5 del 2009, ed ancora in via di attuazione.

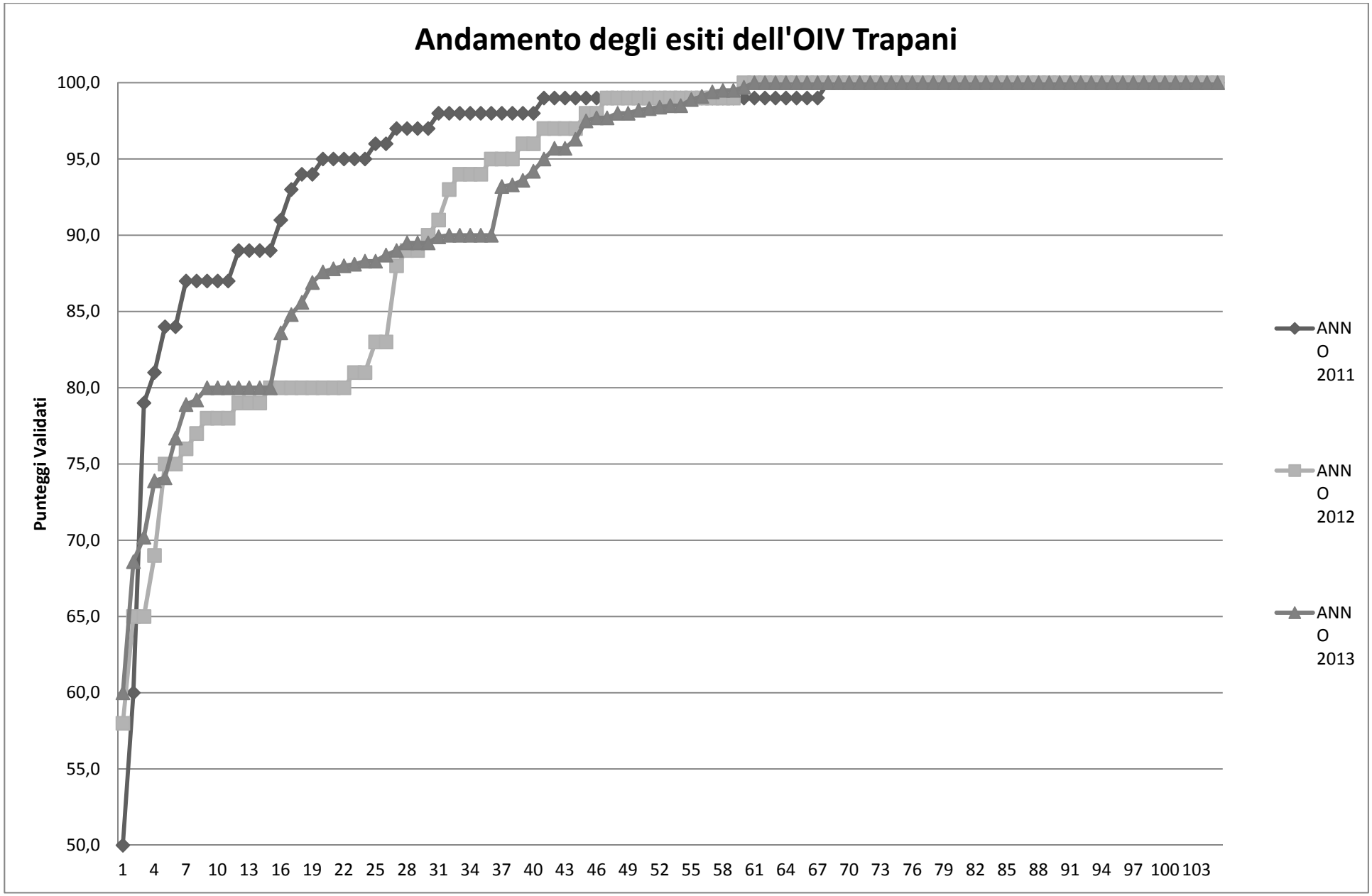
Il 2014 è stato caratterizzato da peculiari condizioni di contesto: la prosecuzione per diversi mesi della gestione commissariale –fino alla nomina del Direttore Generale con D.P. del 24 giugno 2014 - ha determinato un notevole ritardo nell'attuazione del processo di definizione degli obiettivi,

degli indicatori e dei target (nel secondo semestre) in linea di continuità con gli obiettivi generali, di salute, e di funzionamento dei servizi assegnati al D.G.
Pertanto, si auspica che il ciclo di gestione della performance superi i ritardi ed i disallineamenti e dia spazio a proposte provenienti dalle Strutture Operative.
Nel 2014, l'O.I.V., in virtù della costante attività di analisi e di monitoraggio, ha richiamato l'attenzione sui contenuti del Regolamento aziendale di "Misurazione e Valutazione della performance dei dirigenti e del personale del comparto e Sistema premiante" nella sede del confronto con il "Gruppo di lavoro per le attività funzionali al sistema della misurazione e valutazione della performance", dal quale è emerso l'obiettivo che il processo di valutazione nel suo complesso sia esercitato in continuità rispetto l'anno di riferimento delle performance, mediante schede di valutazione che costituiscano uno strumento chiaro, semplice e completo a servizio delle valutazioni di prima e di seconda istanza, le quali devono allinearsi ad unitari parametri di riferimento che riducano il rischio di valutazioni immotivate, arbitrarie, opinabili, indifferenziate, o illegittime per incompatibilità o conflitto di interessi nel rapporto tra valutatore e valutato (cfr. verbali O.I.V. n. 2, 3, 6 del 2014).
Sia il metodo dialogico, sia il coinvolgimento di componenti del personale rappresentative di tutta l'organizzazione dell'Azienda, hanno consentito l'avvio di uno specifico percorso formativo avente ad oggetto la valutazione della performance organizzativa ed individuale, dal quale è emersa la necessità di approfondire all'interno dell'Azienda tali tematiche e gli strumenti e le metodologie della misurazione e valutazione della performance.
In questa prospettiva (cfr. verbale nn. 12 e 15 del 2014), l'O.I.V. e il Responsabile della U.O.S. Formazione ed Aggiornamento del Personale ed ECM hanno attuato un percorso di riflessione imperniato sul metodo del lavoro per *Focus Group* sui temi della performance organizzativa ed individuale, del processo di pianificazione ed assegnazione degli obiettivi e della valutazione in prima istanza delle prestazioni lavorative.
L'attività di approfondimento dei *Focus Group* è durata diversi mesi (dal mese di settembre 2014 al mese di marzo 2015) ed ha condotto ad una semplificazione della scheda di valutazione quale supporto fondamentale all'attività del valutatore di prima istanza, ed alla revisione complessiva del Regolamento aziendale, in corso di approvazione.
Inoltre, le proposte di miglioramento che l'OIV ha ritenuto necessarie avviare consistono nello sviluppare iniziative per rafforzare la capacità di rappresentare in modo chiaro e aggiornato i dati e le informazioni pertinenti nel rispetto dei criteri di trasparenza e maggiori ed adeguate iniziative di comunicazione e condivisione relative al ciclo delle performance, rivolte all'interno e all'esterno dell'Azienda, avviando modalità più strutturate di interlocuzione con gli *stakeholder* e per la *customer satisfaction*.

A. ***Performance organizzativa***

I dati sulla performance organizzativa 2014 saranno acquisiti entro la fine del 2015 e potranno essere confrontati con quelli rilevati per gli anni 2011/2012/2013 ed esposti nelle tabelle sottostanti.
Già dal confronto degli anni 2011/2012/2013 si rileva uno standard elevato di rendimento prodotto dai Centri di Responsabilità, ma, al fine di addivenire ad un miglioramento del ciclo, si proporne all'Azienda di aprire un focus su quelle realtà organizzative che registrano un conseguimento complessivo degli obiettivi pari o inferiore all'80%.

	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013
Media Aritmetica	96,31	93,10	93,68
Mediana	99	99	98,5
Deviazione Standard	7,37	10,02	8,70
Valore Massimo	100	100	100
Valore Minimo	50	58	60
Somma Punteggi	10.209,00	9.869,00	9.930,60
N. Centri di Responsabilità	106	106	106


Andamento degli esiti dell'OIV Trapani
Punteggi Validati
100,0
95,0
90,0
85,0
80,0
75,0
70,0
65,0
60,0
55,0
50,0
1 4 7 10 13 16 19 22 25 28 31 34 37 40 43 46 49 52 55 58 61 64 67 70 73 76 79 82 85 88 91 94 97 100 103
ANNO 2011
ANNO 2012
ANNO 2013

B. ***Performance individuale.***

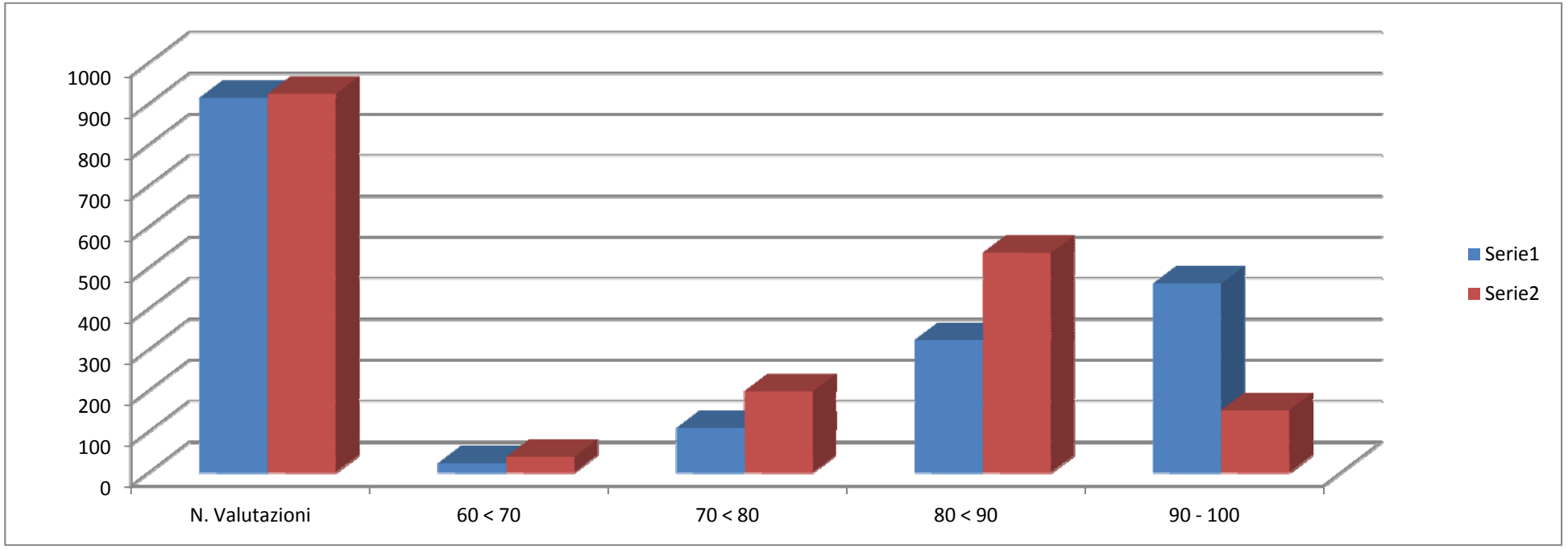
I dati sulla performance individuale 2014 saranno acquisiti entro la fine del 2015 e potranno essere confrontati con quelli rilevati per gli anni 2012/2013 ed esposti nelle tabelle sottostanti.

Relativamente ai Dirigenti, già dal confronto degli anni 2012/2013 emerge come la spinta della Direzione Aziendale verso una maggiore valorizzazione del merito si stia traducendo in risultati concreti: infatti, mentre nel 2012 il maggior numero di Dirigenti si collocava nella fascia massima compresa tra 90 e 100, nel 2013 si colloca nella fascia intermedia tra 80 e 90, pur in costanza di rendimento delle performance organizzative.

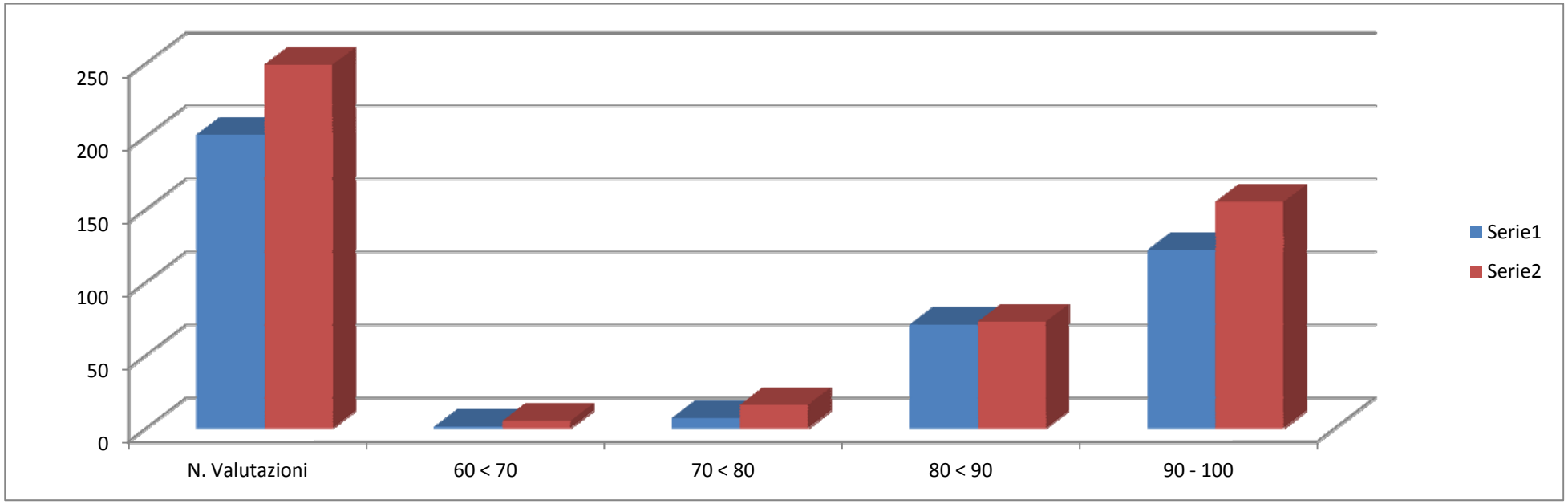
Sotto tale profilo, l'O.I.V. ha ribadito la necessità di rafforzare la cultura del risultato nel complesso dell'organizzazione aziendale e, a tal fine, ha sensibilizzato trasversalmente tutti gli operatori aziendali sull'importanza della relazione annuale, affinché la stessa non sia vissuta come mero adempimento burocratico, ma, altresì, come strumento di partecipazione del singolo al ciclo della performance, anche in termini di rappresentazione ed interpretazione delle attività, e dei servizi, delle criticità presenti, dei fattori di contesto, delle leve di miglioramento delle performance.

Sull'aspetto fondamentale di ciò che deve essere considerata performance e quindi rientrante tra gli oggetti della valutazione affidata all'O.I.V., va evidenziato che le condotte penalmente o disciplinarmente rilevanti sono state oggetto di peculiare riflessione, la quale ha condotto l'Organismo all'elaborazione di uno specifico documento di sintesi che mette in luce, nella cornice normativa e giurisprudenziale vigente, i limiti e la pertinenza entro cui tali condotte rientrano nell'ambito della valutazione della performance individuale.

DIRIGENZA		
Anno	2012	2013
Media Aritmetica	88,13	85,94
Mediana	90,05	85,13
Deviazione Standard	7,06	7,03
Punteggio Massimo	99	99
Punteggio Minimo	61,9	60,0
N. Valutazioni	914	924
60 < 70	22	38
70 < 80	108	198
80 < 90	323	536
90 - 100	461	152



COMPARTO		
ANNO	2012	2013
Media Aritmetica	90,45	90,05
Mediana	92,14	91,38
Deviazione Standard	5,44	6,54
Punteggio Massimo	98,55	99,00
Punteggio Minimo	69,78	60,95
N. Valutazioni	201	249
60 < 70	1	5
70 < 80	7	16
80 < 90	71	73
90 - 100	122	155



C. ***Processo di attuazione del ciclo della performance***

La relazione sulla performance 2014 (approvata con delibera D.G. 20150002781 del 30.06.2015) rappresenta i risultati dell'attività realizzata dall'ASP di Trapani nel corso del 2014 ed illustra ai cittadini ed a tutti gli altri *stakeholders* i risultati ottenuti rispetto alle azioni poste in essere e le corrispondenti ricadute in termini di assetti organizzativi, economici, e di servizi resi, concludendo il ciclo di gestione della performance avviato con la fase pianificatrice degli obiettivi definiti nel Piano della Performance 2014-2016 (delibera D.G. 20.11.2014), che risulta puntualmente correlato nei suoi contenuti con gli ambiti, la disciplina e gli obiettivi in materia di trasparenza amministrativa e di prevenzione della corruzione nelle pubbliche amministrazioni.
Ogni fase del ciclo di gestione della performance è stato indirizzato al perseguimento del miglioramento nella fase di programmazione e di attuazione degli obiettivi, al conseguimento dell'orientamento al risultato delle condotte e delle prestazioni lavorative dei singoli, ad una visione trasparente dell'organizzazione sanitaria aziendale in termini di rispondenza dell'efficacia dell'organizzazione rispetto agli obiettivi, ed all'implementazione della rilevazione della qualità percepita dagli utenti.

D. ***Infrastruttura di supporto***

L'A.S.P. di Trapani ha costituito la Struttura Tecnica Permanente di supporto all'intero processo di misurazione e valutazione della performance e, nel prosieguo, ha costituito altresì il "*Gruppo di lavoro per le attività funzionali al sistema della misurazione e valutazione della performance*" con competenze multidisciplinari, quale ulteriore sistema di interlocuzione stabile con l'Organismo.

E. ***Sistemi informativi ed informatici a supporto dell'attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione***

L'adozione del Piano triennale per la trasparenza e l'integrità e l'attività del Responsabile della Trasparenza hanno costituito la base fondamentale del processo sviluppato dall'Azienda per rendere trasparente la propria organizzazione, l'attività, e l'utilizzo delle risorse, in un'ottica che supera la logica del mero adempimento degli obblighi di pubblicazione e aggiornamento scaturenti dalla disciplina vigente.
L'apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente" è stata puntualmente implementata dei prescritti contenuti e resa più fruibile sotto il profilo della quantità e qualità delle informazioni e dei dati presenti.

Sotto tale profilo, l'O.I.V. ha suggerito di semplificare il linguaggio, talvolta eccessivamente tecnico, e selezionare anche informazioni da elaborare in modo più comprensibile e pertinente rispetto ai bisogni di salute degli utenti.
Le competenze e l'attività del Responsabile U.O.C. Facility Management costituiscono un ulteriore valido supporto organizzativo al conseguimento dell'obiettivo Trasparenza, ma permane la necessità di ampliare i sistemi informatici ed informativi a supporto della gestione del ciclo, risultando improcrastinabile in particolare l'acquisizione di un cruscotto direzionale che consenta una visione d'insieme di tutti i dati acquisiti ed acquisibili.

F. ***Definizione e gestione di standard di qualità***

L'O.I.V. ha rilevato, a seguito di numerosi incontri con la dirigente responsabile U.O.S. Comunicazione istituzionale, URP, e Ufficio stampa (cfr., ex multis, verbale n. 7 del 2014) che l'ASP di Trapani ha dato continuità alla raccolta sistematica della valutazione della qualità percepita sia dei ricoverati che degli ambulatoriali, e che le inefficienze sono imputabili ad inadempimenti dei singoli addetti referenti della rete aziendale, responsabili della distribuzione dei questionari e della loro raccolta.
Dal mese di gennaio al mese di agosto si è proceduto alla elaborazione dei dati secondo un sistema non informatizzato per difficoltà operative nella gestione della rete, e ne è conseguito che solo dal mese di settembre è stata avviata l'attività di caricamento dei questionari on line.
In tale cornice, si evidenzia la necessità che sia progettata una diversa e attendibile modalità di rilevazione della *customer satisfaction*.
L'O.I.V. ha segnalato che il criterio per la valutazione delle risposte e dell'indice di gradimento deve essere modificato poiché impropriamente accomuna le risposte "sufficiente" e "buono", al fine di orientare massimamente l'Azienda verso una logica di servizio centrato sulle esigenze del cittadino e verso la cultura della valutazione della qualità e del miglioramento continuo.

G. ***Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione***

Un'acquisizione strutturata dei dati sulla performance organizzativa ed individuale - relativamente agli anni 2011/2012/2013 e, prossimamente, relativamente all'anno 2014 – permetterà all'Azienda l'effettuazione di ulteriori approfondimenti.
Peraltro, già nel 2014, l'analisi sull'attuazione dei piani della performance - condotta sinergicamente dalla Direzione Strategica, dall'O.I.V. e dal personale aziendale coinvolto nei Focus Group - ha suggerito il superamento di alcune lacune presenti nel sistema, addivenendo ad una semplificazione dello stesso e ad una maggiore partecipazione nella definizione degli obiettivi.

H. <u>Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'O.I.V.</u>

Il monitoraggio dell'O.I.V. è stato costante ed è stato condotto – con l'interlocuzione con le competenti componenti aziendali e con l'impiego degli strumenti stabiliti dalla normativa vigente, anche in tema di trasparenza e di prevenzione della corruzione - effettuando le relative verifiche ed attestazioni di conformità delle pubblicazioni e degli adempimenti.
Un ruolo centrale nell'attività di monitoraggio hanno assunto i dati ricavabili dalle schede compilate dai valutatori di prima istanza e dalle relazioni sull'attività svolta elaborate dai valutati, dalle quali sono emersi gli elementi che hanno condotto al monitoraggio ed all'approfondimento istruttorio.
L'O.I.V. ha provveduto alla compilazione dei tre allegati alla presente relazione in conformità alla Delibera ANAC n. 23/2013.

Il Presidente O.I.V.	**Il Componente esterno O.I.V.**	**Il Componente interno O.I.V.**
(Dott. Pietro Curzio)	*(Dott.ssa Caterina Ventimiglia)*	(Dott. Leonardo Sergio Romano)
_____	_____	_____