

Piano della Performance
Triennio 2022/2024
Allegato Tecnico 5 – Valutazione Partecipativa



Azienda Ospedaliero-Universitaria “Mater Domini”
CATANZARO

*Programmazione e
Controllo di Gestione*

INDICE

1. Premesse e finalità
2. Questionario

1. Premesse e Finalità

La promozione della partecipazione dei cittadini alle decisioni e alle politiche pubbliche è ispirata dall'art. 118 della Costituzione, meglio noto come principio di sussidiarietà.

In particolare, la sussidiarietà orizzontale vede il cittadino, sia come singolo sia attraverso associazioni, quale soggetto attivo che può collaborare con le istituzioni negli interventi che incidono sulle realtà sociali a lui più vicine.

Valutare un processo significa “dare valore” e non meramente misurare e/o giudicare.

La valutazione partecipativa è un'azione complessa che chiama in causa diversi fattori, tra i quali:

- Teorici (quale approccio o modello di riferimento? Lineare/quantitativo, sistemico/circolare...);
- Temporali (dove si colloca la valutazione? All'inizio, durante o alla fine del processo?);
- Metodologici (quali e quanti livelli sono implicati nel processo? Quali indicatori per ogni livello mi possono aiutare a capire l'impatto del processo partecipativo? Quali metodologie?).

I partecipanti al processo di valutazione partecipativa sono soggetti attivi del complesso sistema della Performance dell'Azienda.

Tanto evidenziato occorre tenere insieme il monitoraggio (cioè il procedimento continuo di raccolta di dati e informazioni sull'andamento del progetto per tutta la sua durata), la valutazione (che dovrebbe esprimere un giudizio sul valore di un intervento) e la valutazione d'impatto intesa come una valutazione degli effetti a lungo termine, positivi e negativi, primari e secondari, previsti o imprevisi, prodotti direttamente o indirettamente da un intervento di sviluppo.

La valutazione partecipativa è in grado di produrre effetti e i cambiamenti che si possono esprimere su più livelli, tra i quali:

- Istituzionale: il mio processo ha un impatto sull'organizzazione? Sulle scelte future che potrà prendere l'ente? Sul senso di efficacia interna ed esterna?
- Gestionale: il processo ha impatto sul modo in cui è possibile ripensare l'oggetto di lavoro? il processo genera ulteriori risorse? Le attività del processo generano nuove fasi

di riflessione su nuovi oggetti di lavoro? Il progetto genera risorse (economiche, relazionali, tempo, spazi, capacità...)?

- Dei soggetti coinvolti e non: il progetto ha contribuito a dare voce a più punti di vista, anche inusuali, rispetto all'oggetto? Il progetto ha avuto un impatto anche sui soggetti non direttamente coinvolti?

Con la modifica del d.lgs. 27 ottobre 2009, n.150, operata dal d.lgs. 25 maggio 2017, n. 74, il Legislatore ha dato maggiore concretezza al principio astratto della partecipazione con riferimento al ciclo della performance.

In particolare, l'art. 7 delinea, al comma 2, lett. c), la partecipazione dei cittadini alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione è diretta a coinvolgere nella valutazione i fruitori delle "attività istituzionali" e dei "servizi pubblici".

Sono coinvolti tutti i portatori di interesse (cd. stakeholder) in qualsiasi modo direttamente o indirettamente interessati all'operato dell'amministrazione sia sotto il profilo oggettivo, l'ambito della valutazione concerne la qualità di tutte le attività istituzionali e tutte le prestazioni di servizi delle pubbliche amministrazioni e sia sotto il profilo procedimentale, la partecipazione alla valutazione è coerentemente ricondotta all'ambito specifico "della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis".

L'articolo 8 prevede che il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa (SMIVAP) concerne, in particolare la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive e 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.

Tenuto conto delle linee guida nr. 4 dettate dal Dipartimento della Funzione Pubblica Ufficio "Linee guida sulla valutazione partecipativa nelle amministrazioni pubbliche", l'Azienda promuove la partecipazione attraverso la somministrazione di uno specifico questionario sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai Servizi erogati.

L'esito della valutazione partecipativa inciderà per il 5% sulla Performance Organizzativa della struttura oggetto della valutazione.

A tal fine, occorre precisare che verrà considerato significativo un campione pari ad $N > 50$ per singola Unità Operativa.

Gli obiettivi della valutazione partecipativa possono essere così individuati:

OBIETTIVO GENERALE

- Conoscere le criticità delle strutture per intervenire e risolvere le problematiche;
- Rendere visibile la presenza dell'azienda all'interno degli ospedali;
- Rendere partecipe l'utenza dell'interesse che l'azienda ha nei riguardi della qualità offerta.

OBIETTIVO INTERMEDIO

- Rilevare il grado di soddisfazione dei degenti nei confronti degli aspetti dell'assistenza medica, infermieristica con particolare riferimento a quelli relazionali e nei confronti degli aspetti alberghieri della degenza;
- Coinvolgere i degenti per stimolarli ad osservazioni, critiche e suggerimenti, previste in forma libera all'interno del questionario;

4

OBIETTIVO SPECIFICO

- Individuare il divario riscontrato dagli utenti tra le prestazioni ricevute e i bisogni attesi per valutarne il grado di soddisfazione e intervenire tempestivamente sugli eventuali aspetti critici sui disservizi oggettivamente riscontrati;
- Individuare quali aspetti del servizio reso possono essere migliorati per offrire un'assistenza che risponda sempre più ai bisogni dei pazienti.

2. Questionario

Questionario di Valutazione Partecipativa

Caratteristiche del Valutatore		 	
Sesso	M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> F	Azienda Ospedaliero-Universitaria "Mater Domini" di Catanzaro	
Età	<input type="text"/>		
Titolo di studio	<input type="text"/>		
Stato Lavorativo	<input type="text"/>		
Valutatore	Paziente <input type="checkbox"/> Familiare <input type="checkbox"/>		
Reparto	<input type="text"/>		
Provenienza	Calabria <input type="checkbox"/> Fuori Regione <input type="checkbox"/>		
Cittadinanza	Italiana <input type="checkbox"/> Europea <input type="checkbox"/> Extra-europea <input type="checkbox"/>		

		Accoglienza in Ospedale	pessimo	scarso	sufficiente	buono	eccellente
1	Cortesie del personale all'ingresso						
2	Chiarezza delle informazioni ricevute all'ingresso						
3	Chiarezza della segnaletica dell'ospedale						

		Accoglienza in Reparto	pessimo	scarso	sufficiente	buono	eccellente
1	Cortesie e disponibilità del personale medico						
2	Cortesie e disponibilità del personale infermieristico						
3	Cortesie e disponibilità del personale OSS						

		Organizzazione del Reparto	pessimo	scarso	sufficiente	buono	eccellente
1	Tempi di attesa per esami e terapie						
2	Accoglienza riservata ai visitatori						
3	Disponibilità nel fornire informazioni ai familiari						

		Assistenza Medica	pessimo	scarso	sufficiente	buono	eccellente
1	Frequenza delle Visite						
2	Chiarezza delle Informazioni ricevute						
3	Accuratezza delle Visite						

		Assistenza Infermieristica	pessimo	scarso	sufficiente	buono	eccellente
1	Chiarezza delle Informazioni ricevute						
2	Tempestività nelle risposte alle chiamate						
3	Accuratezza dell'Assistenza						

		Prestazioni Alberghiere	pessimo	scarso	sufficiente	buono	eccellente
1	Grado di pulizia della stanza						
2	Grado di pulizia dei servizi igienici						
3	Confort della stanza						
4	Qualità del Cibo						

		Rispetto alla Persona	pessimo	scarso	sufficiente	buono	eccellente
1	Informazioni ricevute sul "consenso informato"						
2	Tutela della Privacy e rispetto della riservatezza						
3	Chiarezza delle informazioni delle dimissioni						

Eventuali osservazioni o suggerimenti in merito agli aspetti che secondo Lei andrebbero migliorati
