



La performance nel settore pubblico



Il D.Lgs. 150/2009

Le Pubbliche Amministrazioni devono valutare, ai sensi del D.Lgs. 150/2009 nota come Legge Brunetta, la propria performance in termini di produttività, efficienza e trasparenza.

“Ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare e a valutare la performance con riferimento all’amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti”.

Valutare la performance significa misurare la qualità delle prestazioni erogate.



LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE “È CONDIZIONE NECESSARIA PER L’EROGAZIONE DI PREMI”.

Al fine di ottimizzare la produttività delle Pubbliche Amministrazioni e garantirne l’efficienza e la trasparenza, con il D.Lgs. 74/2017 sono stati introdotti altresì meccanismi di riconoscimento del merito e di premialità in materia di valutazione e di controlli interni.

Valutare la performance di una Pubblica Amministrazione significa misurare tutta una serie di fattori:

- Input – s'intende l'insieme delle risorse utilizzate per la gestione di un servizio;
- Processo – s'intendono l'organizzazione delle risorse e la pianificazione delle attività;
- Output - s'intende l'insieme delle attività e delle prestazioni erogate;
- Outcome – s'intendono in genere i risultati ottenuti e, nello specifico, gli effetti prodotti da un servizio erogato su un particolare target di riferimento.

Per quanto sopra esposto, il fattore su cui intendiamo soffermarci in questa proposta è l'outcome.

La presente proposta verterà dapprima sull'individuazione dello strumento di indagine più adatto e, successivamente, sull'identificazione delle domande più esaustive per il raggiungimento dell'obiettivo:

ottenere il feedback dell'utenza e, conseguentemente, misurare il sentiment circa la qualità dei servizi offerti.

La valutazione della performance

Strumenti di rilevazione

Al fine di attivare un percorso di valutazione dei servizi offerti, si possono considerare diversi strumenti d'indagine:

1. L'osservazione
2. Test di valutazione
3. Questionario



Relativamente alla scelta dello strumento più appropriato da utilizzare, bisogna tener conto di diversi principi:

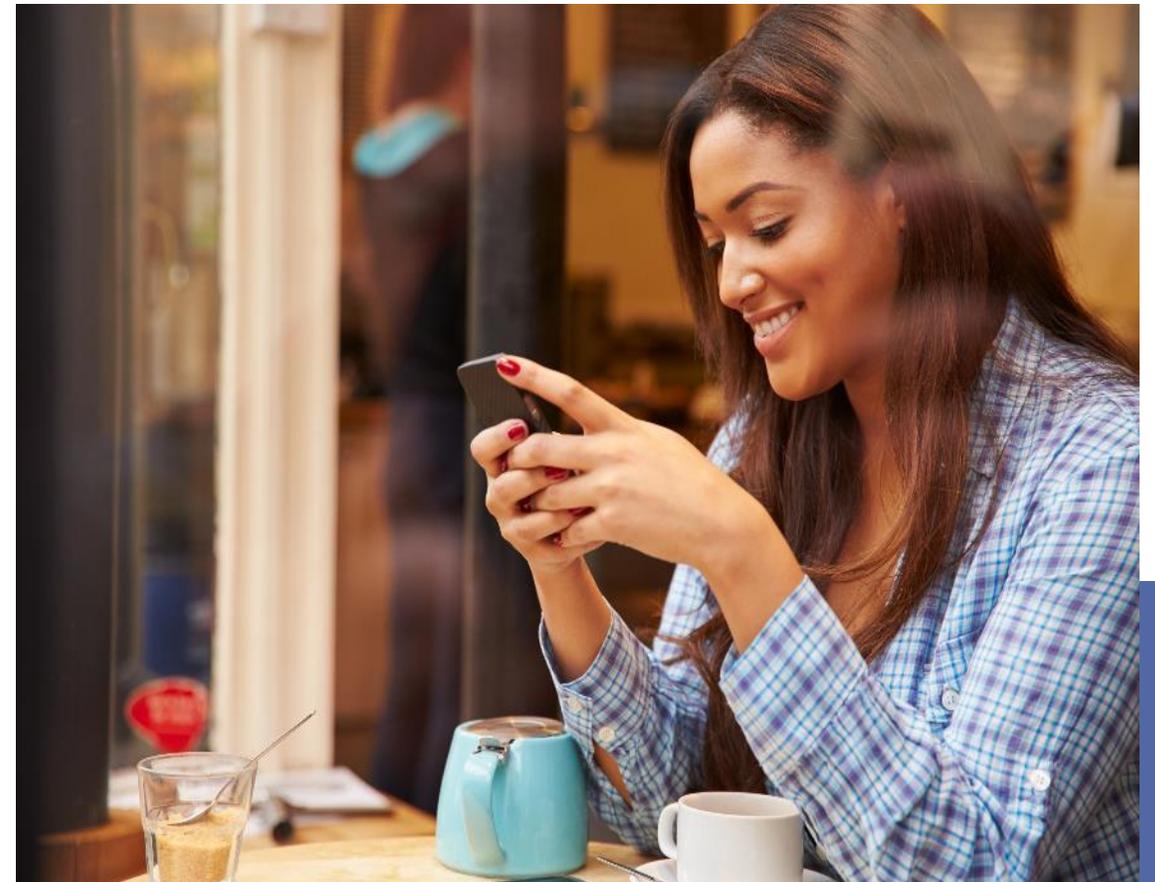
1. Convenienza
2. Praticità
3. Inclusività

Alla luce di quanto sopra esposto, il questionario fra tutti si presenta come lo strumento più economico, più veloce e più idoneo a coinvolgere un numero elevato di utenti.



Dopo aver individuato il questionario come strumento di rilevazione più adatto per la raccolta dei dati, il passo successivo è quello di strutturarlo, individuando i punti d'interesse e formulando le domande più adeguate da rivolgere all'utenza.

I punti su cui intendiamo focalizzarci riguardano la struttura, i servizi assistenziali e il follow up.

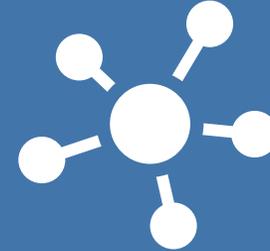


STRUTTURA



BARRIERE
ARCHITETTONICHE

POSTO AUTO



AREE ASSISTENZIALI

PULIZIA

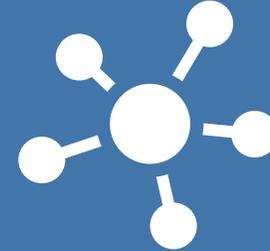


SERVIZI ASSISTENZIALI



LOGISTICA

PROFESSIONALITÀ



LIVELLO DI
ASSISTENZA

EFFICIENZA

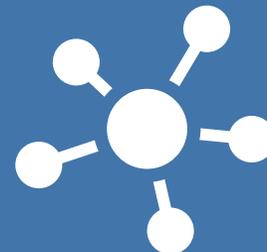


FOLLOW UP



INFORMAZIONE

EFFICACIA



CONVALESCENZA

SERVIZI



IL GIUDIZIO



MOLTO SODDISFATTO



SODDISFATTO



INDIFFERENTE



INSODDISFATTO

STRUTTURA

BARRIERE ARCHITETTONICHE

- **Accessibilità ai percorsi pedonali.**
- **Accessibilità ai padiglioni.**

POSTO AUTO

- **Disponibilità dei posti auto.**

AREE ASSISTENZIALI

- **Adeguatezza degli ambienti: spazi, reparti, camere, sale d'attesa.**

PULIZIA

- **Servizi igienici e pulizia degli ambienti.**

SERVIZI ASSISTENZIALI

LOGISTICA

- **Accesso alla struttura/al reparto di destinazione.**
- **Segnaletica interna.**
- **Organizzazione del reparto.**

PROFESSIONALITÀ

- **Disponibilità del personale sanitario.**
- **Rispetto della privacy.**

LIVELLO DI ASSISTENZA

- **Frequenza e costanza nell'assistenza medica.**

EFFICIENZA

- **Informazioni ricevute sullo stato di salute.**
- **Prestazione ricevuta.**

FOLLOW UP

INFORMAZIONE

- **Capacità comunicative: chiarezza, completezza, pertinenza delle informazioni date post dimissione.**

EFFICACIA

- **Cura prestata.**
- **Aspettative post intervento.**

CONVALESCENZA

- **Ripresa delle attività quotidiane e/o lavorative.**
- **Riabilitazione (in riferimento ai servizi offerti).**

SERVIZI

- **Connessione tra i diversi reparti della struttura.**
- **Connessione con le altre strutture territoriali.**

Come sottoporre il questionario strutturato?



In che modo gli utenti potranno compilare il questionario strutturato? Si possono valutare diversi strumenti, digitali e non:

- **Totem di valutazione:** posizionato all'ingresso di ciascun padiglione, il totem permetterà a tutti gli utenti di compilare digitalmente il questionario strutturato.
- **Codice QR:** appositamente riportato nel modulo della dimissione, attraverso la scansione del codice indicato, tutti gli utenti potranno accedere direttamente al questionario strutturato e compilarlo.
- **Intervista:** il questionario strutturato sarà sottoposto in modalità cartacea all'utenza dal personale addetto.

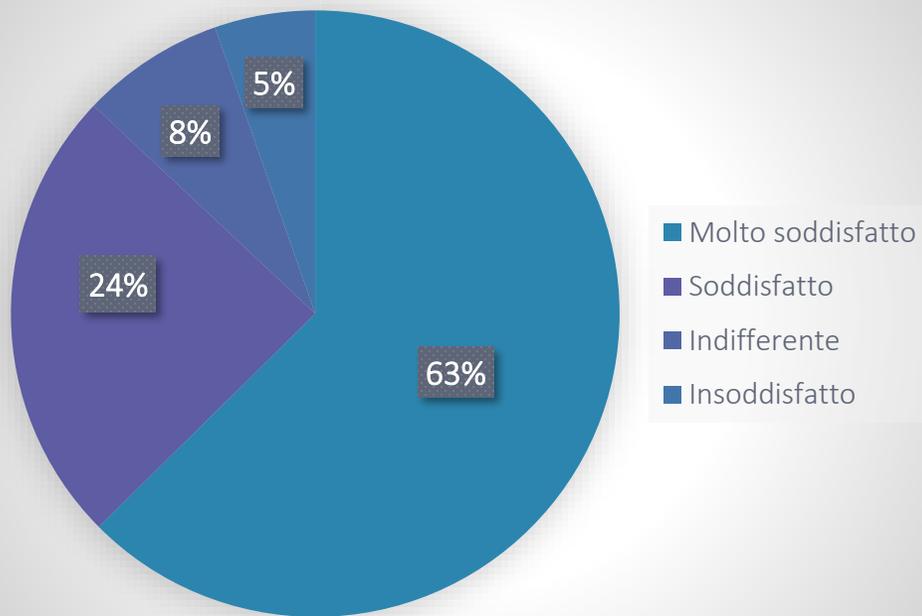
L'elaborazione dei dati



In genere, le fasi conclusive di un processo di ricerca consistono nell'elaborazione e nell'analisi dei dati raccolti.

Nel nostro caso, il progetto di indagine proposto si potrà concludere con una rappresentazione descrittiva dei dati raccolti, mediante l'utilizzo di tabelle e/o grafici.

Le risposte degli utenti, alle domande poste nel questionario, potranno essere rese in percentuale al fine di chiarire quali sono i giudizi che prevalgono sui vari punti d'interesse.

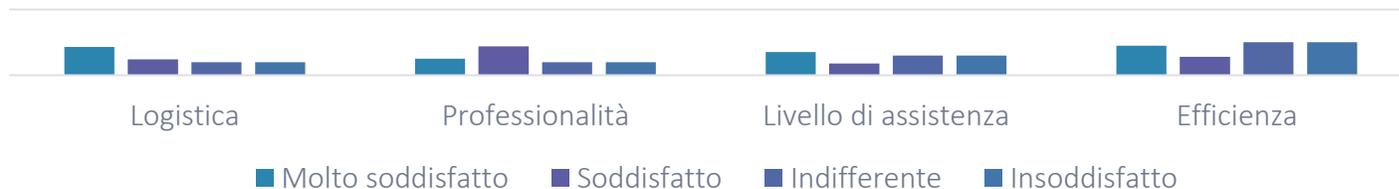


- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Indifferente
- Insoddisfatto

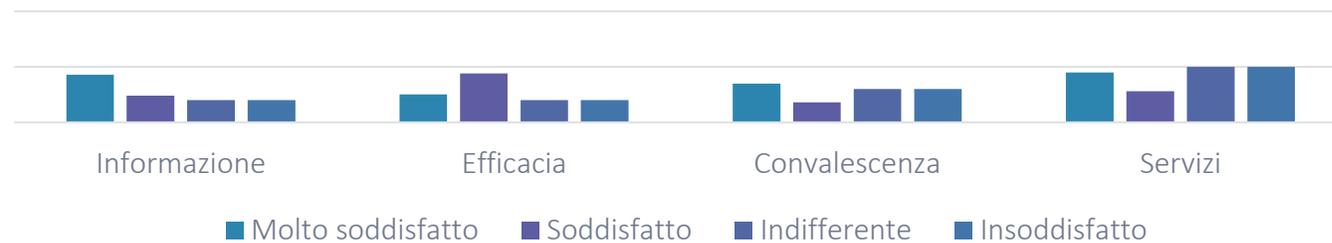
STRUTTURA



SERVIZI ASSISTENZIALI



FOLLOW UP



Obiettivi

- Ottenere il feedback dell'utenza
- Misurare la customer satisfaction
- Rafforzare l'accountability
- Migliorare i servizi offerti

Attraverso le risposte degli utenti, rese mediante il questionario, e con la conseguente disamina sui giudizi espressi, sarà possibile pianificare delle azioni mirate al miglioramento dei servizi offerti.

Inoltre, rafforzando l'accountability e mirando allo sviluppo di nuovi punti di forza e al perfezionamento di quelli già esistenti, si potrà innovare la struttura organizzativa e rendere l'azienda ancora più efficiente e solida, con il coinvolgimento di tutti.

