

TITOLO: La generazione di valore pubblico in sanità: evidenze raccolte da *stakeholder* interni ed esterni dell'AUSL Romagna e dall'AOU Pisana

Referente del lavoro presentato:
Dott. Enrico Scarpis
Università degli Studi di Bologna
scarpis.enrico@gmail.com
348 1417932

Autori: Scarpis Enrico, Silvia Cipriani, Patrizia Gabrielli, Norma Nilde Guerrini Contini, Martina Farina, Giovanni Lorenzo Scotti, Federica Viti, Paola Sostegno, Tiziana Lavalle, Maria Pia Fantini

Background

In ambito pubblico, ed in particolare in ambito sanitario, la responsabilità sociale coincide con la finalità istituzionale delle amministrazioni, che con il loro agire sono chiamate a generare effetti positivi nei confronti della comunità in cui opera. Diventa quindi di grande interesse introdurre forme appropriate di monitoraggio e rendicontazione, che possano superare i limiti informativi e comunicativi della rendicontazione economico-finanziaria. Ampia letteratura suggerisce il coinvolgimento dei cittadini, raccogliendo -da questi- indicazioni con l'obiettivo di perseguire non solo la sostenibilità economica, ma anche la responsabilità sociale.

L'obiettivo di questo studio è stato quello di esplorare le aree di maggiore interesse per *stakeholder* interni ed esterni a due Aziende sanitarie selezionate, allo scopo di favorire l'arricchimento della rendicontazione della performance aziendale con elementi significativi che misurino la generazione di valore pubblico.

Metodi

Sono state condotte interviste semi-strutturate, nel periodo gennaio-febbraio 2023, rivolte a sei *stakeholder* interni (dirigenti amministrativi, medici e delle professioni sanitarie), e a sei *stakeholder* esterni (associazioni dei pazienti, parti sociali, enti locali) appartenenti all'Azienda Sanitaria Locale della Romagna, all'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana e ai territori nei quali operano. È stato chiesto ai partecipanti di esprimere: (1) le priorità di intervento in favore dei pazienti, (2) gli elementi di attenzione in favore del personale, (3) le parole chiave che descrivono il valore prodotto dall'Azienda per il cittadino e la comunità. Le risposte hanno portato alla costruzione di una matrice di materialità per ciascuna domanda, al fine di porre in relazione il punto di vista dei portatori di interesse interni e di quelli esterni ed identificare perciò le aree prioritarie di misurazione del valore prodotto dall'Azienda.

Risultati

Per entrambe le tipologie di *stakeholders* la maggiore priorità di intervento nella generazione di valore pubblico per il paziente (domanda 1) è stata la presa in carico, intesa come accessibilità e continuità delle cure, chiarezza e trasparenza lungo il percorso di cura. In più, per gli *stakeholders* esterni, un altro aspetto rilevante è la soddisfazione del bisogno sanitario in prossimità dei luoghi di vita. Inoltre, la comunicazione è emersa per entrambi un elemento di particolare rilievo. Dalla domanda 2 emerge l'importanza della valorizzazione del personale, intesa come crescita professionale, formazione e sviluppo delle competenze. Tale aspetto è di gran lunga il più importante non solo per gli *stakeholders* interni, ma anche per quelli esterni, che evidentemente riconoscono l'importanza dello sviluppo e del mantenimento delle competenze. Le parole chiave più citate nella domanda 3 sono state: "relazioni sociali e vicinanza", "prevenzione", "compartecipazione".

Conclusioni

I risultati delle interviste fanno emergere che la generazione di valore pubblico passa attraverso l'accessibilità, la prossimità e la continuità delle cure, oltre che per la valorizzazione del personale, unita alla compartecipazione dei cittadini. Le Aziende che vogliono arricchire la rendicontazione della performance aziendale con elementi significativi che misurino la generazione di valore pubblico dovrebbero prendere in considerazione la misura di questi elementi.