

# **ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE ASL BI**

## **RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI NELL'ANNO 2020**

Il D.Lgs. 150/2009 e s.m.i. prevede che l'Organismo Indipendente di Valutazione (di seguito O.I.V.) sia chiamato, tra l'altro, a redigere una Relazione inerente al funzionamento complessivo del sistema di valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni.

La Relazione viene redatta ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. 150/2009, modificato dall'art. 11, comma 1, lettera c), n.1) del D.Lgs. 74/2017 e nel rispetto delle linee guida di cui alle Delibere CIVIT 4/2012 e 23/2013.

### **PRESENTAZIONE O.I.V.**

L'Asl Bi, a seguito delle dimissioni del Presidente dell'OIV Dr. Pescarmona, Presidente a far data dal 01.05.2020, con delibera n. 240 del 29.05.2020 ha proceduto a nominare il Dr Mario Gattiglia in qualità di Presidente dell'OIV e successivamente ha provveduto a confermare il Dr. Depetris Maurizio, componente in scadenza, con deliberazione n. 111 del 4.03.2020 successivamente rettificata con determina n. 289 del 9.03.2020, e l'OIV dell'ASL BI risulta pertanto così costituito:

- Dott. Mario Gattiglia - Presidente
- Dott. Maurizio Depetris - membro
- Dott. Maurizio Salvatico - membro

## **PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE**

Secondo le indicazioni della normativa, la Relazione presenta in modo sintetico le principali evidenze ed eventuali criticità.

Gli ambiti su cui si focalizza l'attenzione sono i seguenti:

- Performance organizzativa
- Performance individuale
- Processo di attuazione del ciclo della performance
- Struttura Tecnica Permanente
- Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'O.I.V.
- Anticorruzione e Trasparenza
- Partecipazione dei cittadini
- Proposte e Raccomandazioni

## **PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

La valutazione dell'O.I.V. è riferita all'intero processo relativo alla performance organizzativa, dalla fase di definizione degli obiettivi, alla misurazione in corso d'anno e alla verifica finale dei risultati.

Per quanto riguarda la fase di definizione degli obiettivi, il riferimento è ai requisiti metodologici previsti all'art. 5 del D.Lgs. 150/2009 e s.m.i., recepiti dall'Asl BI nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (Si.Mi.Va.P. 2019).

La Valutazione della Performance opera a tutti i livelli organizzativi, in funzione del grado di responsabilità previsto nell'Organigramma Aziendale e negli altri atti organizzativi:

- Strutture Complesse e Semplici,
- Setting assistenziali infermieristici e tecnici.

Oggetto della valutazione è il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati.

La Direzione dell'Azienda, coerentemente alle indicazioni e agli atti della programmazione regionale, definisce annualmente la strategia aziendale, presentata nel Collegio di Direzione, dopo di che la S.S. Controllo di Gestione predispose le opportune schede obiettivo.

Le schede così definite vengono firmate per accettazione dai Direttori/Responsabili dei centri di responsabilità. Si identifica la retribuzione di risultato legata ad ogni obiettivo attraverso la “pesatura” dei medesimi.

La S.S. Controllo di Gestione produce la reportistica periodica, funzionale alla verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi negoziati, per quanto di competenza.

L'O.I.V. procede invece ad una verifica infrannuale utile a valutare eventuali criticità nel percorso di raggiungimento degli obiettivi; tale verifica può costituire motivazione per l'eventuale suggerimento circa la rinegoziazione delle schede di budget, ferma restando la valutazione finale sul grado di raggiungimento degli obiettivi.

In particolare, l'O.I.V. ha preso atto delle difficoltà relative agli obiettivi 2020 stante le problematiche inerenti l'emergenza epidemiologica COVID -19. La valutazione degli obiettivi operativi viene illustrata attraverso schede di budget a campione, dai quali emerge una rimodulazione al ribasso delle percentuali economiche. La valutazione degli stessi a seguito una procedura diversa dall'anno 2019 a causa dell'emergenza sanitaria, in particolare sono stati estrapolati obiettivi semplici e orientati alla qualità delle prestazioni rese agli utenti.

Nella seduta del 21/09/2020 l'O.I.V. ha verbalizzato il monitoraggio infrannuale relativo al ciclo della performance 2020, il monitoraggio della Trasparenza ed Anticorruzione e la condivisione delle sinergie attivabili con il Collegio Sindacale.

L'OIV da atto che non risconta aspetti critici e sottolinea che la persistente situazione emergenziale porta inevitabilmente alla necessità di sospendere le attività differibili per gestire le urgenze.

In base alle verifiche, la Direzione Aziendale può anche autorizzare eventuali modifiche agli obiettivi, qualora sia accertato l'elevato grado di rischio legato al COVID-19, alla presenza di eventuali varianti o altre novità, che incidano sulla possibilità di raggiungimento dell'obiettivo o sia constatato che l'obiettivo fosse originariamente non appropriato nella formulazione o nel valore atteso; in caso di successive disposizioni regionali, è facoltà della Direzione ridefinire gli obiettivi assegnati.

Al grado di raggiungimento finale degli obiettivi viene legata in maniera definitiva la corresponsione del saldo, positivo o negativo, della retribuzione di risultato/produttività.

La metodologia adottata consente all'O.I.V. di valutare la Performance organizzativa per tutte le Strutture aziendali.

## **PERFORMANCE INDIVIDUALE**

L'O.I.V. ha preso atto che la Struttura Tecnica Permanente ha inviato via mail il prospetto riassuntivo riguardante la valutazione individuale anno 2019 dei Direttori e Dirigenti le cui schede firmate in originale sono conservate presso la SC Personale.

Il Direttore S.C. Personale Dott.ssa Simona Trincherò ha evidenziato la presenza di n. 2 valutazioni negative per quanto riguarda il raggiungimento degli obiettivi, per una delle quali si è instaurato un contraddittorio innanzi all'O.I.V. che pertanto ha assunto il ruolo di valutatore di seconda istanza.

L'O.I.V. ha analizzato il caso, incontrato sia il Valutato che il Valutatore di prima istanza, acquisito documenti aziendali in incontri del 22 luglio e del 21 settembre ed infine, nella seduta del 02/11/2020 ha segnalato che la procedura di valutazione era affetta da un vizio di forma che non ha permesso la tracciabilità del momento di condivisione.

L'O.I.V. ha accolto il ricorso per mancanza di validità della valutazione individuale e ha rimandato agli uffici aziendali competenti le determinazioni derivanti e connesse all'erogazione della quota di indennità collegata agli obiettivi individuali.

## **PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE**

L'Asl BI utilizza un sistema di verifica degli obiettivi, attraverso la strutturazione definita nel ciclo di budget, che indirizza e orienta i comportamenti delle articolazioni organizzative e degli individui.

L'O.I.V. valuta come correttamente attivato ed attuato il ciclo della performance nel corso del 2020 e valuta altresì congrue le azioni svolte per il raggiungimento degli obiettivi strategici, che hanno previsto il coinvolgimento di tutti i livelli aziendali mediante l'assegnazione delle schede degli obiettivi.

## **STRUTTURA DI SUPPORTO**

L'Asl BI ha dotato l'O.I.V., quale supporto alla propria attività, di una Struttura Tecnica Permanente per la misurazione della performance, tale struttura dopo le osservazioni formulate dall'O.I.V. nel corso dell'anno 2018 è stata implementata ed ha svolto una funzione decisamente più organica ed efficace.

Con deliberazione n. 491 del 18.11.2019, a seguito di avvicendamenti di personale, è stata ridefinita la composizione della Struttura come segue: Direttore S.C. Amministrazione Controllo, Direttore S.C. Direzione Sanitaria di Presidio per l'Area Ospedaliera, Direttore S.C. Distretto per l'Area Territoriale, Direttore Dipartimento di Prevenzione e Responsabile S.S. Qualità e Accreditamento o loro delegati.

La Struttura svolge un ruolo di interfaccia tecnica tra l'O.I.V. e i dirigenti nell'ambito del processo di misurazione e valutazione, interagendo con le diverse Strutture e, in particolare, con quelle coinvolte nella pianificazione strategica e operativa, nella programmazione economico-finanziaria e nei controlli interni.

La Struttura Tecnica Permanente assicura il necessario supporto allo svolgimento dell'intero Ciclo di gestione della performance, alla stesura del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, del Piano e della Relazione della Performance. Coadiuvata i soggetti coinvolti nel processo di misurazione e valutazione della performance e cura i rapporti fra Azienda e Componenti dell'O.I.V. Svolge la funzione di segreteria, verbalizza le sedute, costituisce e conserva l'archivio.

## **DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DEL MONITORAGGIO DELL'O.I.V.**

Le attività di monitoraggio, che hanno prodotto la documentazione necessaria alla presente relazione, sono state svolte periodicamente dai componenti dell'O.I.V. nelle riunioni del 17 – 27- 30 aprile, 21 settembre e 20 novembre 2020 con la redazione di appositi verbali.

Le attività di verifica sono state svolte in particolare mediante l'analisi dei dati e delle informazioni ricavate dalla documentazione messa a disposizione dalla Struttura Tecnica Permanente.

Le schede a supporto della valutazione sono state raccolte, a cura della Struttura Tecnica Permanente, dagli uffici competenti e presentate quindi all'O.I.V..

L'Azienda ha predisposto la Relazione sulla Performance 2019. La relazione è stata validata dall'O.I.V. in data 29.05.2020 e l'Azienda ha quindi provveduto alla sua pubblicazione entro il 30.6.2020, corredata del documento di validazione, sul sito aziendale nell'apposita sezione di Amministrazione Trasparente - Controlli e rilievi sull'Amministrazione - Organismi Indipendenti di Valutazione.

## **ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA**

L'O.I.V. ha svolto l'attività di monitoraggio sugli adempimenti, da parte di ASL BI, e ad avviare la verifica sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, correttezza ed aggiornamento dei dati ed informazioni prendendo atto che con Comunicato del Presidente del 12 marzo 2020, in relazione alle recenti disposizioni in materia di emergenza sanitaria ANAC ha differito i termini come segue:

- attestazione OIV sulla pubblicazione dei dati - come indicati nella delibera 213 – al 30 giugno 2020
- pubblicazione della stessa nella sezione “Amministrazione Trasparente” entro il 31 luglio 2020.

L'O.I.V. ha provveduto all'attestazione di tali adempimenti sulla Griglia di rilevazione pubblicata nei tempi previsti sul sito istituzionale - sezione Amministrazione Trasparente -

sottosezione Controlli e rilievi sull'amministrazione - Organismi Indipendenti di Valutazione, Nuclei di Valutazione o altri organismi con funzioni analoghe.

L'O.I.V. ha dimostrato apprezzamento per le azioni intraprese e per le tematiche approntate in maniera multidisciplinare, ricomprendendo aspetti molto ampi e seguendo altresì le linee del coordinamento regionale.

Si precisa altresì:

- a) con provvedimento del Direttore Generale n. 81 del 28.2.2020 è stato approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e trasparenza 2019-2021, regolarmente pubblicato sul sito aziendale in "Amministrazione Trasparente - Altri contenuti - Prevenzione della Corruzione";
- b) il Codice di comportamento in vigore è a tutt'oggi quello approvato nell'anno 2018 ma l'O.I.V. da atto che l'Azienda ha preso visione della delibera n. 177 del 19.02.2020 – Linee Guida in materia di Codice di Comportamento e pertanto gli Uffici competenti stanno predisponendo l'aggiornamento dell'attuale codice alla luce delle nuove disposizioni;
- c) la Relazione annuale 2018 del RPC è stata regolarmente pubblicata entro il 31.1.2019 su "Amministrazione Trasparente - Altri contenuti - Prevenzione della Corruzione".

## **PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI**

**Customer.** La reportistica ASLBI riferita all'attività di customer satisfaction 2020 ha risentito in modo significativo degli effetti della pandemia da covid-19. La somministrazione e la raccolta dei questionari, se pure in modo eterogeneo è avvenuta, attestandosi complessivamente intorno ai 3-4mila questionari restituiti.

Alcune attività come la rilevazione customer della qualità percepita nei reparti covid è stata in parte sospesa, in quanto non sussistevano le condizioni per portarla avanti, in modo particolare durante le due principali ondate, tra marzo e aprile e tra ottobre e dicembre inclusi.

Tuttavia in alcuni reparti rimasti no-covid l'attività è proseguita regolarmente. Anche per quanto riguarda l'area ambulatoriale in cui non è mai completamente cessata l'attività di somministrazione dei questionari, il blocco delle prenotazioni e l'annullamento delle visite

(eccetto quelle con priorità B e U) ha ridotto numericamente il numero di quelli restituiti e reso meno significativi anche i risultati in termini di significati qualitativo per eventuali azioni di miglioramento.

L'organizzazione dell'Azienda Sanitaria Locale BI, analogamente alle stesse realtà piemontesi e nazionali, ha subito riassetto e rimodulazioni continue e fortemente impattanti sulla fruizione dei servizi da parte dei cittadini.

Anche i fattori di qualità tradizionalmente utilizzati per la classificazione dei reclami risentono della situazione generale, in cui blocchi e sospensioni nell'erogazione delle prestazioni, se pure a fasi alterne, hanno di fatto reso difficilmente confrontabili i risultati del 2020 con gli anni precedenti.

Le strutture interessate solo parzialmente dalla pandemia, pur in assenza di sollecitazioni, hanno proseguito regolarmente la rilevazione della qualità percepita, restituendo all'URP le schede raccolte a fine anno, questo rappresenta un segno tangibile del consolidamento dell'attività di customer all'interno della cultura e della mentalità aziendale.

#### **Attuazione in via sperimentale dello sportello urp presso l'ingresso dell'ospedale:**

L'attività di sportello ha preso avvio nella seconda metà di febbraio 2020, ma è stata sospesa dopo due settimane in relazione all'arrivo della pandemia da covid-19.

La chiusura dello sportello e dell'Ufficio URP, da fine febbraio ad agosto, ha costretto a concentrare la ricezione delle segnalazioni e delle richieste di informazioni tramite telefono, email e social media.

La riapertura è avvenuta, a seguito degli interventi di installazione di barriere di protezione per la prevenzione del contagio a settembre, a partire da tale momento lo sportello non ha più interrotto il servizio.

La presenza fisica di uno sportello in un punto nevralgico per l'attività ha rappresentato da parte dell'ente un'assunzione di responsabilità nel volerci essere e mettersi al fianco dei cittadini in un momento di grande difficoltà e incertezza sia in riferimento alla discontinuità dell'erogazione delle prestazioni, sia per supportare l'utenza nella fruizione dei servizi in un'organizzazione in continuo riassetto e con regole di funzionamento soggette a modifiche periodiche.

Lo sportello non è solamente un punto informativo, come inizialmente progettato, ma ha sostituito in buona parte il tradizionale ufficio URP per la ricezione di reclami e segnalazioni.. Complessivamente nel 2020 si sono registrati circa 925 reclami/segnalazioni. L'incremento

in termini numerici dei contatti all'URP, nonostante la chiusura per 6 mesi dei punti fisici, è stato stimato al momento tra il 30 e il 50%, se si conteggiano anche i contatti tramite Facebook Messenger.

### **Sito:**

L'ASLBI, alla luce della crescente esigenza da parte dei cittadini di accedere in modo semplice ed immediato alle informazioni sui servizi e sull'organizzazione dell'Azienda Sanitaria e a seguito dell'emergenza pandemica da covid-19 che ha comportato la necessità di fornire aggiornamenti continui e rispondere ai quesiti della popolazione, ha progettato un nuovo sito dell'Azienda Sanitaria, maggiormente ottimizzato per la consultazione da mobile e concepito per favorire la pubblicazione non solo di notizie e aggiornamenti media, ma l'inserimento di avvisi e notifiche di diverso grado di priorità sull'home page.

La pagina principale del portale è stata inoltre suddivisa in sezioni differenziate graficamente e per colore, rendendo agevole e chiara l'individuazione dei contenuti, in modo particolare quelli che rispondono ad adempimenti normativi obbligatori, come Amministrazione Trasparente, Albo Pretorio e Anticorruzione, la cui presenza era limitata al footer (fascia a piè di pagina del portale), presente in tutte le pagine, ma di fatto, proprio in Home Page, con una visibilità limitata, rispetto agli altri contenuti di pari importanza.

Ulteriori elementi di novità sono, infine, rappresentati dal miglioramento della funzione di ricerca (il cosiddetto "search") e da un'integrazione tra il portale e i contenuti pubblicati sui social media attraverso un'apposita sezione "Social News", oltre alla tradizionale sezione "News".

### **Progetto Regionale di Empowerment dell'utente:**

Nell'ambito del progetto Regionale di Empowerment dell'utente sono stati coinvolti nella compilazione delle check list i rappresentanti dei cittadini referenti per Cittadinanza Attiva e sono state definite le azioni di miglioramento.

Entrambi i documenti sono presenti sulla piattaforma PERSONAL SHARE del CSI ad uso della Cabina di regia Regionale per il controllo e la verifica dell'attuazione dell'indicatore succitato.

Per quanto attiene il progetto di empowerment di comunità, è stato redatto secondo le raccomandazioni New Heven, alcune azioni che sono in via di implementazione (questionario

sui fattori di rischio fumo, alcool, obesità, sedentarietà distribuito presso le Case della Salute dell'ASL BI).

## **PROPOSTE E RACCOMANDAZIONI**

Nel rispetto di quanto indicato all'art. 14, comma 4, lettera a) del D. Lgs. 150/2009, modificato dal D. Lgs. 74/2017, l'O.I.V. collabora con la Direzione Aziendale, al fine di suggerire possibili migliorie organizzative e modalità di risoluzione di eventuali criticità riscontrate nello svolgimento del lavoro di monitoraggio.

Nel corso dell'anno sono state evidenziati possibili ambiti di sviluppo, riguardanti la valutazione individuale -nella sua tracciabilità e connessione anche con gli adempimenti connessi al lavoro agile- e lo studio propedeutico alla messa a sistema del coinvolgimento dei cittadini nella programmazione e valutazione.

Giova precisare che si è instaurato un ottimo clima di collaborazione tra l'O.I.V. e la Direzione Strategica, che ha messo a disposizione una efficace struttura di supporto e che già persegue con successo anche gli aspetti segnalati. Si è inteso semplicemente favorire il miglioramento continuo del sistema.

Biella, 27 aprile 2021

L'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ASL BI:

Dott. Mario Gattiglia - Presidente

Dott. Maurizio Depetris - Componente

Dott. Maurizio Salvatico - Componente