



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

RELAZIONE

DELL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

SULLA

MISURAZIONE E VALUTAZIONE

DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

ANNO 2018

*(L'art. 7, comma 2, lettera a) del D. Lgs. 150/2009 e s.m.i. e
dell'art. 5 del Regolamento ASP-PA, approvato con delibera del D.G. n. 686 del 05 agosto 2011)*

Misurazione e valutazione della *performance* organizzativa complessiva Anno 2018

L'art. 7, comma 2, lettera a) del D. Lgs. 150/2009 e s.m.i. stabilisce che all'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) "competete la misurazione e la valutazione della *performance* organizzativa di ciascuna struttura amministrativa nel suo complesso", mentre la valutazione dei singoli obiettivi organizzativi appartiene all'amministrazione, così come la valutazione individuale, come precisa la linea guida n. 3 del Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP) per la redazione della "Relazione annuale sulla *performance*". Mentre l'Amministrazione, nel suo documento sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), deve specificare "la *performance* organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso" che dovrà essere misurata e valutata.

L'art. 5 del Regolamento dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo (ASP-PA), approvato con la delibera n. 686 del 05 agosto 2011, stabilisce che "la valutazione della *performance* organizzativa annuale si conclude con la verifica, da parte dell'OIV (ex NAV), dei risultati delle UU.OO. assegnatarie di budget, e con la conseguente attribuzione alle stesse di un punteggio di *performance* organizzativa espresso in percentuale".

La linea guida n. 3 del DFP, emanata nel novembre 2018 "Linee guida per la Relazione annuale sulla *performance*" al § 2.3.3 precisa che l'OIV effettua la valutazione della "*performance* organizzativa complessiva annuale" tenendo conto dei seguenti elementi, a cui questo OIV utilizzando il carattere tondo, mentre ciò che la norma vuol conoscere è posto in corsivo.

- a) *Misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi annuali e dei target associati agli obiettivi specifici triennali effettuati dai dirigenti dell'Amministrazione secondo le modalità descritte nei §2.3.1 e 2.3.2 della predetta linea guida n. 3 del D.F.P.*

In risposta a questo punto, ai fini della misurazione e valutazione degli obiettivi organizzativi dell'ASP-PA, questo OIV può verificare soltanto gli obiettivi organizzativi annuali assegnati alle Macrostrutture / UOC (§ 2.3.1 della L.G. 3/2018) in quanto gli obiettivi triennali (§ 2.3.2) non sono dichiarati nel Piano Triennale della *Performance* 2018-2020. L'Azienda dal dicembre 2017 ad aprile 2019 è andata incontro ad una criticità di vertice per il susseguirsi di commissari pro-tempore. La nomina del Direttore Generale è avvenuta ad aprile u.s. con la sottoscrizione del contratto e l'assegnazione degli obiettivi.

- b) *Verifica dell'effettiva funzionalità degli obiettivi annuali al perseguimento degli obiettivi specifici triennali.*

L'OIV, anche per questo punto, non può esprimere alcuna valutazione in merito perché il Piano Triennale della *Performance* 2018-2020 manca dei corrispondenti obiettivi triennali, a causa delle stesse argomentazioni già dette.

- c) *Esiti delle indagini condotte dall'Amministrazione con i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, nonché le informazioni eventualmente ricavate dalle comunicazioni degli utenti inviate direttamente all'OIV.*



In merito a questo punto, nel 2018, l'ASP-PA, attraverso l'Istituto di Statistica dell'Università degli Studi di Palermo, ha condotto l'indagine sulla *customer satisfaction* degli utenti afferenti ai suoi servizi sia di ricovero e cura nei presidi ospedalieri che territoriali. A fronte di strutture con risultato di gradimento pari al 90% e di altre anche al 95,0%, l'OIV osserva che in alcune di esse compaiono risposte non positive di un utente su quattro intervistati. Anche i reclami (n. 370 nel 2018), utile spia di mancato gradimento, sono criticità su cui porre obiettivi di miglioramento relazionale tra il personale e l'utenza. C'è anche da far notare che l'ASP ha ricevuto 14 elogi per i servizi resi. L'ambito di valutazione dell'utenza esterna è particolarmente sollecitato dalla normativa in materia di valutazione della *performance* organizzativa, per cui l'OIV pone attenzione nelle sue valutazioni.

d) *Multidimensionalità della performance organizzativa (in coerenza con i contenuti del Piano)*

Non si ha evidenza che gli obiettivi in tutte le strutture siano posti in modo da esplorare la multidimensionalità della *performance* organizzativa (attenzione all'utenza, sviluppo della risorsa umana, perseguimento dell'efficienza organizzativa, dell'efficacia clinico-diagnostica nell'area sanitaria e di quella amministrativa nei vari settori di competenza, ecc.).

e) *Eventuali mutamenti del contesto interno ed esterno in cui l'Amministrazione ha operato nell'anno di riferimento*

Per il contesto interno, nel 2018, l'ASP-PA ha attraversato la fase di cambiamento del vertice politico, esitato nella nomina, nell'aprile 2019, del nuovo Direttore Generale. Per il contesto esterno, particolare attenzione hanno ricevuto i servizi territoriali per via dell'aumento demografico della popolazione con fragilità. Altri obiettivi sono stati posti per la deospedalizzazione delle prestazioni volute dall'Assessorato della Salute, per le campagne vaccinali per la protezione della salute, anche in relazione ai recenti movimenti socio-culturali, anche se non appaiono supportati da validi fondamenti scientifici.

La misurazione e la valutazione dell'OIV

L'OIV – assistito dalla Dott. Tiziana Di Falco, Responsabile della Struttura Tecnica Permanente (STP), dalla Dott. Mariagiuseppina Montagna, Responsabile del Controllo di Gestione e SIS, dalla Dott. Sonia Tedesco, Componente dell'UO Controllo di gestione e SIS, dal Segretario dell'OIV Dott. Rosario Celsa – ha proceduto ad esaminare il processo di assegnazione degli obiettivi che è stato seguito nell'anno 2018, e a verificare i risultati organizzativi complessivi conseguiti dalle singole macrostrutture. Per gli obiettivi della prevenzione della corruzione l'OIV ha coinvolto il dott. Giuseppe Rinaldi, Responsabile della Prevenzione e Corruzione; il responsabile della Trasparenza dott. Salvatore Lo Cacciato, il Dott. Leonardo Salvaggio quale componente dell'UO Controllo di Gestione e SIS; il Dott. Giuseppe Buttafuoco per le indagini di *customer satisfaction*, il dott. Amedeo Claudio Casiglia responsabile della qualità.

Alcune precisazioni

Questo Organismo, insediatosi il 30 aprile 2019, non ha partecipato alle attività gestionali del 2018, e, ai fini dei compiti da svolgere, ha consultato i documenti di monitoraggio e di ogni altra attività svolta dall'Organismo allora in carica. Ha preso in visione le schede degli obiettivi che l'UO Programmazione, Controllo di Gestione e SIS ha predisposto con i risultati dei singoli obiettivi organizzativi e del risultato complessivo di ciascuna macrostruttura, sia esso dipartimento o unità operativa complessa, perché non tutte le UOC afferiscono a dipartimenti.



Questo OIV, sulla scorta di documenti dell'Amministrazione, può affermare che il processo di assegnazione degli obiettivi è stato avviato il 27 dicembre 2017, quindi entro i termini previsti dalle norme. Allo scadere del primo semestre i documenti della Programmazione, Controllo di Gestione e SIS rilevano che è stato effettuato il previsto monitoraggio sull'avanzamento dello stato degli obiettivi, anche se l'OIV, ai fini della presente valutazione complessiva, non dispone di informazioni sull'esito dei monitoraggi aditi dall'Organismo allora in carica, né di decisioni dell'Amministrazione a correzione di eventuali criticità emerse in corso d'opera.

Ai fini della misurazione della *performance* l'OIV si avvale della correttezza della misurazione condotta dagli Uffici preposti e analizza il contenuto dei singoli obiettivi, indicatori e target. A tal proposito l'OIV rileva che gli obiettivi, secondo le previsioni dell'art. 7, comma 2, lettere a, b, c, d, e, f, g, del D. Lgs. 150/2009 e s.m.i., non sempre sono:

- a) *rilevanti e pertinenti* rispetto ai bisogni della collettività, alla *mission* istituzionale dell'ASP-PA e alle strategie dell'amministrazione;
- b) *specifici e misurabili* in termini concreti e chiari;
- c) *adeguati* a conseguire i miglioramenti attesi nella qualità dei servizi;
- d) *riferibili* ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
- e) *fondati* su valori target di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e Internazionale, nonché da benchmark con amministrazioni omologhe;
- f) *confrontabili* con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;
- g) *correlati* alla quantità e qualità delle risorse disponibili;

L'unico *item* pienamente rispettato è quello della lettera d), perché gli obiettivi 2018 sono stati rilasciati a fine 2017 e, quindi, "sono riferibili all'arco temporale di un anno".

La *misurazione* dei risultati degli obiettivi organizzativi delle 117 strutture aziendali, condotta con l'ausilio degli uffici preposti, ha dato esito a:

	Struttura	Valore Atteso	Punti conseguiti	Percentuale
1	UOC Coordinamento Staff Strategico	100/100	100	100%
2	UOC Programmazione, Controllo di Gestione, SIS	100/100	100	100%
3	UOC Legale	100/100	100	100%
4	UOC Psicologia	100/100	95	95%
5	UOC Servizio Prevenzione e Protezione	100/100	95	95%
6	Sorveglianza Sanitaria	100/100	100	100%
7	Dipartimento di Prevenzione	85/85	84,33	99,21%
8	UOC Sanità pubblica, Epidemiologia, Medicina preventiva	88,95	95	93,63%
9	UOC Igiene negli ambienti di vita	100/100	100	100%
10	UOC Igiene alimenti, sorveglianza e prevenzione nutrizione	100/100	100	100%
11	UOC Prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro	100/100	99,72	99,72%
12	UOC Impiantistica e antinfortunistica	95/95	95	100%
13	UOC Laboratorio medico di sanità pubblica	95/95	95	100%
14	UOC HACCP – RSO	100/100	100	100%
15	Dipartimento di Prevenzione Veterinaria	85/85	84,99	99,95%

	Struttura	Valore Atteso	Punti conseguiti	Percentuale
16	UOC Sanità animale – Area A	99,95/100	99,95	99,95%
17	UOC Igiene produzione alimenti origine animale – Area B	100/100	100	100%
18	UOC Igiene allevamenti e produzioni zootecniche – Area C	100/100	100	100%
19	UOC Igiene urbana e lotta al randagismo	100/100	100	100%
20	Dipartimento salute mentale, Dipendenze patologiche e Neuropsichiatria	85/85	85	100%
21	UOC Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza	100/100	100	100%
22	UOC Dipendenze patologiche	100/100	100	100%
23	UOC Modulo 1	100/100	100	100%
24	UOC Modulo 2	100/100	100	100%
25	UOC Modulo 3	100/100	100	100%
26	UOC Modulo 4	100/100	100	100%
27	UOC Modulo 5	100/100	100	100%
28	UOC Modulo 6	100/100	100	100%
29	UOC Modulo 7	100/100	100	100%
30	UOC Modulo 8	100/100	100	100%
31	UOC Modulo 9	100/100	100	100%
32	Dipartimento della Salute della donna e del bambino	90/90	88,87	98,74%
33	UOC Salute della donna e del bambino territoriale	100/100	100	100%
34	UOC Ginecologia e Ostetricia – P.O. Partinico	100/100	93,08	93,08%
35	UOC Pediatria – P.O. Partinico	100/100	100	100%
36	UOC Ginecologia e Ostetricia – P.O. Termini Imerese	100/100	94,3	94,3%
37	UOC Pediatria – P.O. Termini Imerese	100/100	100	100%
38	UOC Ginecologia e Ostetricia – P.O. Ingrassia	100/100	90	90%
39	UOC Neonatologia – P.O. Ingrassia	100/100	100	100%
40	Dipartimento Farmaceutico	100/100	100	100%
41	UOC Farmacie	100/100	100	100%
42	UOC Farmaco e Farmaco-epidemiologia	100/100	100	100%
43	Distretto Farmaceutico PA 1	100/100	100	100%
44	Distretto Farmaceutico PA 2	100/100	100	100%
45	Dipartimento di Diagnostica di Laboratorio	85/85	85	100%
46	UOC Patologia Clinica – P.O. Partinico	100/100	100	100%
47	UOC Patologia Clinica – P.O. Termini Imerese	100/100	100	100%
48	UOC Patologia Clinica – P.O. Ingrassia	100/100	100	100%
49	UOC Anatomia Patologica- P.O. Ingrassia	100/100	100	100%
50	UOC Medicina Trasfusionale di Cefalù	100/100	100	100%
51	Dipartimento di Diagnostica per Immagini	90/90	90	100%
52	UOC Radiodiagnostica + TAC e RM – P.O. Partinico	100/100	100	100%
53	UOC Radiodiagnostica + TAC e RM – P.O. Termini Imerese	100/100	100	100%
54	UOC Radiodiagnostica + TAC e RM – P.O. Ingrassia	100/100	100	100%
55	Dipartimento delle Anestesi, Terapie intensive e Terapia del Dolore	90/90	82,14	91,27%
56	UOC Anestesia e Rianimazione – P.O. Partinico	100/100	85,24	85,24%
57	UOC Anestesia e Rianimazione – P.O. Termini Imerese	100/100	95,45	95,45%
58	UOC Anestesia e Rianimazione – P.O. Ingrassia	100/100	80,0	80,0%
59	UOC Programmazione, Organizzazione, Attività Cure Primarie	85/85	85,0	100%
60	UOC Medicina Legale e Fiscale	85/85	85,0	100%
61	UOC Integrazione Socio Sanitaria	85/85	85,0	100%
62	UOC Ospedalità Pubblica	85/85	85,0	100%
63	UOC Ospedalità Privata	85/85	85,0	100%
64	UOC Coordinamento assistenza riabilitativa ambulatoriale e domiciliare (CARAD)	85/85	85,0	100%
65	Dipartimento Risorse Umane, Sviluppo Organizzativo e Affari Generali	95/95	95,0	100%
66	UOC Gestione giuridica e Sviluppo organizzativo	100/100	100	100%



	Struttura	Valore Atteso	Punti conseguiti	Percentuale
67	UOC Gestione Economica e Previdenziale	100/100	100	100%
68	UOC Trattamento economico Personale Convenzionato	100/100	100	100%
69	UOC Affari Generali e Convenzioni	100/100	100	100%
70	Dipartimento Risorse economiche e finanziarie, Patrimoniale, Provveditorato e Tecnico	95/95	95	100%
71	UOC Bilancio e Programmazione	100/100	100	100%
72	UOC Contabilità analitica e Patrimonio	100/100	100	100%
73	UOC Contabilità generale e Gestione tesoreria	100/100	100	100%
74	UOC Progettazione e manutenzione	100/100	100	100%
75	UOC Provveditorato	100/100	100	100%
76	UOC Logistica e Gestione servizi esternalizzati	100/100	100	100%
77	Distretto sanitario n. 33 di Cefalù	85/85	85,0	100%
78	Distretto sanitario n. 34 di Carini	85/85	85,0	100%
79	Distretto sanitario n. 35 di Petralia Sottana	85/85	85,0	100%
80	Distretto sanitario n. 36 di Milimeri	85/85	85,0	100%
81	Distretto sanitario n. 37 di Termini Imerese	85/85	85,0	100%
82	Distretto sanitario n. 38 di Lercara Friddi	85/85	85,0	100%
83	Distretto sanitario n. 39 di Bagheria	85/85	85,0	100%
84	Distretto sanitario n. 40 di Corleone	85/85	85,0	100%
85	Distretto sanitario n. 41 di Partinico	85/85	85,0	100%
86	Distretto sanitario n. 42 di Palermo	85/85	85,0	100%
87	PTA Biohdo	100/100	100	100%
88	PTA Casa del Sole	100/100	100	100%
89	PTA E. Albanese	100/100	100	100%
90	PTA Guadagna	100/100	100	100%
91	UOC Coordinamento Amministrativo P.O: integrati PA 1	75/75	75,0	100%
92	UOC Coordinamento Amministrativo P.O: integrati PA 2	75/75	75,0	100%
93	UOC Coordinamento Amministrativo P.O: integrati PA 3	75/75	75,0	100%
	<i>P.O. Civica di Partinico</i>			
94	UOC Direzione Sanitaria	70/70	70,0	100%
95	UOC Medicina Interna	100/100	100	100%
96	UOC Chirurgia Generale	00/100	85,99	85,99%
97	UOC Cardiologia UTIC	100/100	100	100%
98	UOC Ortopedia e Traumatologia	100/100	88,93	88,93%
	<i>P.O. dei Bianchi di Corleone</i>			
99	UOS Funzioni igienico organizzative	70/70	70,0	100%
100	UOC Medicina Interna	100/100	100	100%
101	UOC Chirurgia Generale	100/100	91,89	91,89%
	<i>P.O. Civica di Termini Imerese</i>			
102	UOC Direzione Sanitaria	70/70	70,0	100%
103	UOC Medicina Interna	100/100	100	100%
104	UOC Chirurgia Generale	100/100	91,89	91,89%
105	UOC Ortopedia e Traumatologia	100/100	96,59	96,59%
106	UOC Otorinolaringoiatria	100/100	100	100%
	<i>P.O. Madonna dell'Alto di Petralia</i>			
107	UOS Funzioni igienico organizzative	70/70	70,0	100%
108	UOC Medicina Interna	100/100	100	100%
	<i>P.O. Ingrassia di Palermo</i>			
109	UOC Direzione Sanitaria	70/70	70,0	100%
110	UOC Medicina Interna	90/90	90	100%
111	UOC Chirurgia Generale	75/75	72,17	96,23%
112	UOC Ortopedia e Traumatologia	100/100	85,0	85,0%
113	UOC Cardiologia UTIC	100/100	91,86	91,86%

Handwritten signature or initials.



	Struttura	Valore Atteso	Punti conseguiti	Percentuale
114	UOC Geriatria	100/100	100	100%
115	UOS Gastroenterologia	100/100	100	100%
	<i>C.R.A.S. "Villa delle Ginestre" di Palermo</i>			
116	UOC Medicina fisica e Riabilitazione intensiva	100/100	100	100%
117	UOS Medicina fisica e Riabilitazione ambulatoriale	100/100	100	100%

In merito alla valutazione degli obiettivi e dei target, l'OIV, insediatosi solo due mesi orsono, esprime alcune osservazioni e auspica che l'ASP-PA le faccia proprie nel prosieguo delle sue attività inerenti all'attuazione del sistema premiante:

- gli obiettivi non sempre tendono a migliorare la *performance* delle strutture in relazione ai servizi offerti all'utenza, seppur l'Amministrazione, nel 2017, ha promosso le indagini di *customer satisfaction* da cui poter attingere dati oggettivi e misurabili per promuovere obiettivi di miglioramento;
- non si evince che siano stati utilizzati i *reclami* dei cittadini per risolvere le criticità rilevate;
- tutte le UO hanno avuto assegnati obiettivi sugli adempimenti in funzione della Prevenzione della Corruzione e della *Trasparenza*, seppur con un peso minimo e uguale a tutte le strutture aziendali;
- gli obiettivi non sempre sono rilevanti ai fini della soluzione di criticità aziendali, il cui impatto non è evidente, mentre tra essi compaiono meri adempimenti d'ufficio;
- gli indicatori a volte non sembrano rendere adeguatamente l'attività oggetto di misurazione;
- il ricorso alle autovalutazioni dei responsabili per il rilevamento del grado di raggiungimento dell'obiettivo è una modalità sconsigliata dalle linee guida del DFP;
- si osserva che i valori attesi degli obiettivi potrebbero essere maggiormente sfidanti. Un esempio: non è chiaro perché l'obiettivo sulla "notifica dei casi di morbillo, rosolia, [...] in tempo utile per effettuare gli accertamenti di laboratorio", abbia un valore atteso $\geq 85,0\%$, quando, invece, viste le finalità, e trattandosi solo di notifica, il target dovrebbe essere 100%.
- gli obiettivi economici sulla gestione del budget prevedono la mera riduzione della spesa, ma senza riferimenti all'*output* generato, che risulta essere ciò che dà il senso del servizio;

Quelle presentate sono alcune delle difficoltà che incontra questo OIV non tanto sulla misurazione, quanto sulla valutazione della *performance*. Siamo fuori il periodo (anno 2018) in cui si sarebbe potuto intervenire per modificare alcune delle criticità riscontrate. Infatti, non possiamo modificare né obiettivi né target, ma possiamo prendere atto di ciò che è accaduto – erano quelle le regole del gioco –, e dare indicazioni per il miglioramento continuo del sistema premiante.

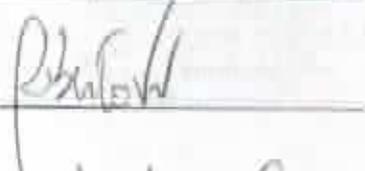
Il prossimo adempimento dell'OIV sarà il rilascio della Relazione di validazione della Relazione sulla *performance*, che l'Organismo, alla luce della normativa in atto, vorrà cogliere come ulteriore opportunità di affiancamento all'Azienda per l'adozione di più efficaci iniziative.

Palermo, 24.06.2019

Malta prof. Renato, Presidente



Vizzi dott. Roberto, Componente



Giustini dott. Loredana, Componente

