



Gli Stakeholder del Sistema Trasfusionale: un dialogo continuo

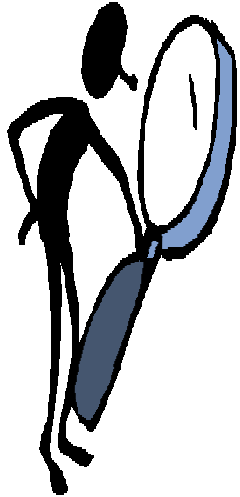
Maria Paola Corinaldesi

Ancona 26/11/2010

Il processo di rendicontazione sociale: il dialogo con gli stakeholder



Stakeholder: definizione



"any group or individual who can effect, or is affected by, the achievement of a corporation's purpose".
(Freeman 1984 Stanford University)

- tutti quei gruppi che influenzano e/o sono influenzati dalle attività di una organizzazione, dai suoi prodotti o servizi e dai relativi risultati di performance -

Il successo di un'organizzazione è legato ai propri interlocutori sociali e dipende dalla qualità dei rapporti con i diversi **Stakeholder** con i quali essa interagisce o in ogni modo entra in contatto.

AA1000 Stakeholder Engagement Standard

L'attività di dialogo e il coinvolgimento si pongono l'obiettivo della identificazione e della comprensione dei bisogni, delle aspettative e delle percezioni degli Stakeholder.



La mappatura degli stakeholder ha rappresentato una tappa fondamentale nella stesura del Bilancio Sociale ed il quadro di riferimento metodologico cui ci si riferiti è quello del *AA1000 Stakeholder Engagement Standard*.

Stakeholder engagement: definizione

AA 1000 STAKEHOLDER ENGAGEMENT STANDARD.



"Stakeholder Engagement" è l'impegno a far proprio il principio dell'inclusività, il che significa riconoscere agli stakeholder il diritto ad essere ascoltati ed accettare l'impegno di rendicontare della propria attività e delle proprie scelte."

(AA1000 SES, 2005)

Stakeholder engagement: il processo di coinvolgimento

Lo **Stakeholder Engagement** è il risultato di un processo graduale che coinvolge l'intera organizzazione e che rappresenta un modo di interagire strutturato tra l'organizzazione e i suoi interlocutori principali



L'**attività di dialogo e il coinvolgimento** si pongono l'obiettivo della identificazione e della comprensione dei bisogni, delle aspettative e delle percezioni degli Stakeholder del Sistema Trasfusionale

Stakeholder engagement: i principi

Questi 3 principi sono stati presi a riferimento per l'impostazione del questionario d'indagine e l'impostazione delle relative domande.

Rilevanza

Conoscere gli altri attori e gli altri interessi che rappresentano

Completezza

Comprendere le aspettative, i punti di vista, le percezioni

Rispondenza

Rispondere alle aspettative e alle preoccupazioni espresse

AA1000 Series: Commitment and Principles



La mappa degli stakeholder: una definizione

La **mappa degli stakeholder** rappresenta in forma sintetica il quadro degli interlocutori di riferimento di una organizzazione

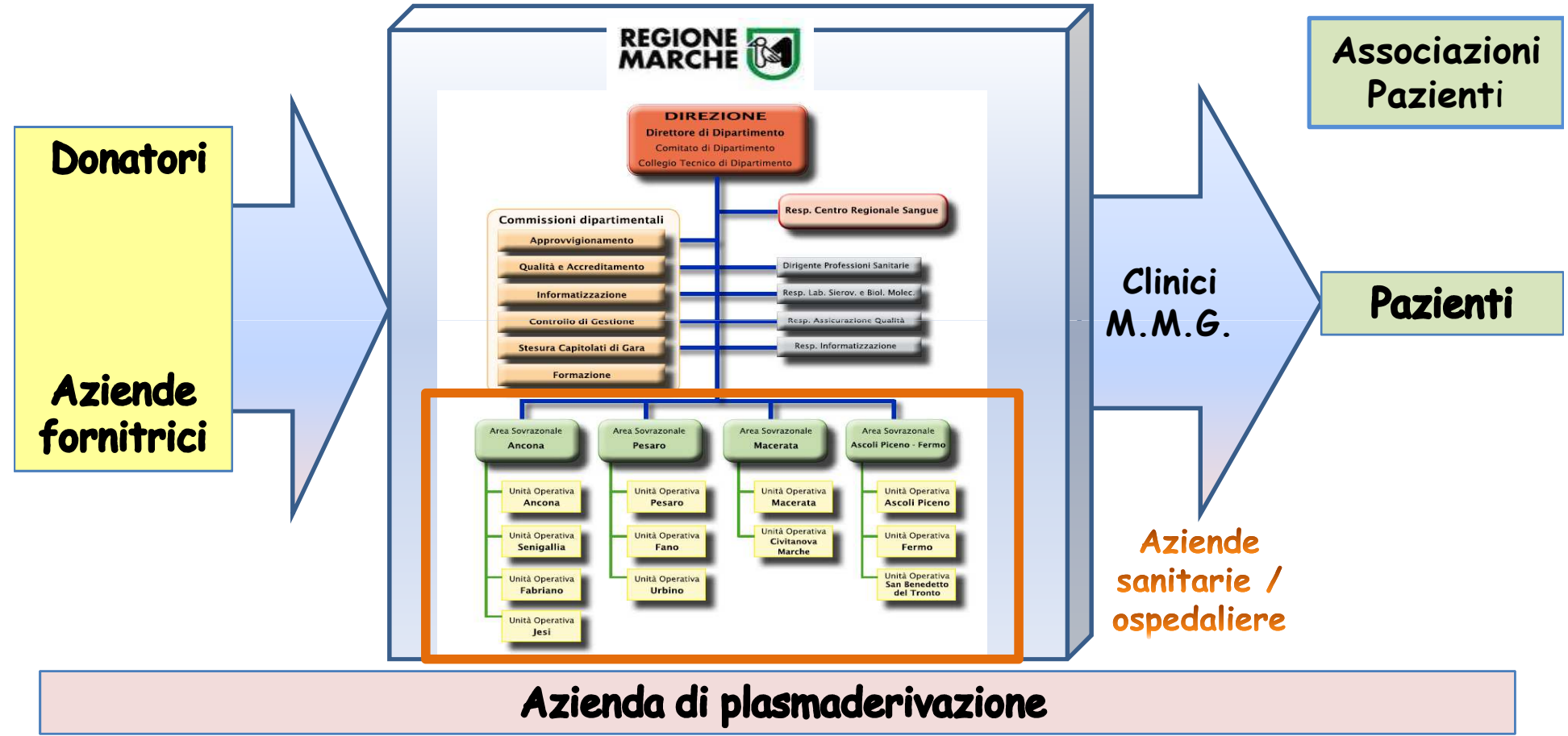


E' uno strumento dinamico soggetto a verifiche periodiche e a cambiamenti dovuti:

- Introduzione di nuove funzioni
- Affinamento dei criteri di individuazione degli stakeholder
- Evoluzione dei sistemi di relazione

La mappa degli stakeholder del Sistema Trasfusionale della Regione Marche

**Comunità Europea - Ministero Salute - I.S.S. - C.N.S. .
Organizzazioni Sindacali - Sindaci**



Il dialogo con gli stakeholder: aspetti metodologici



Si è deciso di condurre un'indagine diretta utilizzando il metodo delle interviste a **testimoni qualificati (testimonial)** scelti non con criteri di rappresentatività statistica ma in funzione della concreta possibilità di fornire informazioni approfondite sul tema dell'indagine

Ognuno dei soggetti testimonial identificati è stato considerato **rappresentativo** per lo specifico ambito di appartenenza, dell'intera categoria di riferimento.

Il dialogo con gli stakeholder: aspetti metodologici

Lettera di presentazione



Dipartimento Regionale
Medicina Trasfusionale



Dipartimento di Management e
Organizzazione Industriale

Il Dipartimento Interaziendale Regionale di Medicina Trasfusionale, istituito con la LR 13 del 20 giugno 2003, con lo scopo di garantire la gestione complessiva delle attività di Medicina Trasfusionale nella Regione, ha concluso il suo quinto anno di attività.

I risultati raggiunti, in termini produttivi, assistenziali, organizzativi ed economici, costituiscono un'eccellenza nell'ambito sanitario regionale e nazionale e rappresentano il frutto della sinergia tra Avis e componente tecnica.

Nasce da queste considerazioni e da questi risultati l'esigenza di comunicare a tutti i protagonisti del "Sistema trasfusionale regionale" gli esiti di questa attività, non limitandosi ai soli dati produttivi, finanziari e contabili.

Lo strumento scelto è quello del "bilancio sociale", relativo all'anno 2009, rivolto a tutte le categorie di persone che direttamente o indirettamente rappresentano "i portatori di interesse" delle nostre attività. E' il mezzo con cui si possono esplicitare i risultati del nostro fare quotidiano per verificare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

In particolare, il bilancio sociale deve consentire al Dipartimento di **render conto in modo trasparente e non autoreferenziale** ai diversi portatori di interessi le scelte operate, i risultati delle attività svolte e l'impatto prodotto sotto il profilo economico, sociale e ambientale, in confronto alle finalità istituzionali.

La realizzazione del bilancio sociale presuppone l'attivazione di un **processo di rendicontazione sociale** accurato e il più possibile partecipato da una pluralità di stakeholder interni ed esterni.

In quanto **strumento di relazione** con i portatori di interesse, è importante sviluppare **politiche e attività di stakeholder engagement** costantemente ispirate dal sistema valoriale e dai principi di comportamento.

Per questo, chiediamo la Vostra collaborazione per la compilazione di un questionario che ci permetta di ottenere una serie di indicazioni significative per comprendere meglio come viene "letta" l'attività svolta e che possono stimolare interessanti riflessioni sulle linee di azione strategica e gestionale e possono consentire di migliorare le azioni future.

Vi preghiamo di restituire il questionario compilato al Dipartimento Interaziendale Regionale di Medicina Trasfusionale entro il 15 febbraio p.v. (Fax 071-596.3022, posta ordinaria, a mano).

Confidando nella Vostra cortese collaborazione, Vi ringrazio e colgo l'occasione per porgerVi cordiali saluti.

Il Direttore
Dott. Mario Piani

Intervista

Regione
Azienda di plasmaderivazione
Presidenti A.V.I.S.
Aree sovrazionali
Commissioni Dipartimentali
Organizzazioni Sindacali
Ente certificatore
Autisti
Centro Nazionale Sangue
Pazienti
Centro Regionale Sangue
Società gestione qualità

Questionario

Comitato di dipartimento
Nucleo di valutazione Regionale
Aziende fornitrici
Aziende ospedaliere/A.S.U.R.
Donatori
Clinici

Il dialogo con gli stakeholder: i risultati

**Comunità Europea - Ministero Salute - I.S.S. - C.N.S .
Organizzazioni Sindacali - Sindaci**

 **Intervista**



Razionalizzazione delle risorse
Omogeneità regionale di
protocolli e procedure operative
Riduzione dei costi di gestione
Armonizzazione delle differenti
realità regionali su obiettivi
comuni



Necessità miglioramento della
comunicazione

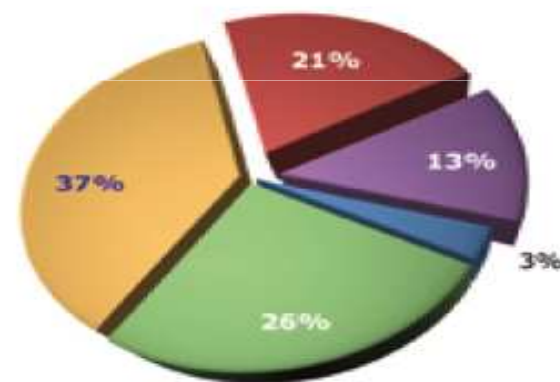
Il dialogo con gli stakeholder: i risultati

- ❑ Periodo: Febbraio 2010 - Aprile 2010
- ❑ Obiettivo: verificare il grado di conoscenza del D.I.R.M.T. e delle sue attività, il livello di soddisfazione complessivo per le sue iniziative.
- ❑ Questionario (auto redatto dall'intervistato), con una prevalenza di domande a risposta chiusa.

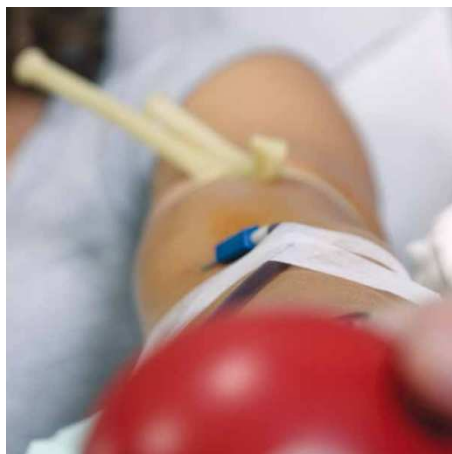
Donatori

I questionari compilati sono 3.735 (24% del totale delle donazioni nel periodo considerato).

Percezione della differenza del ruolo del D.I.R.M.T. rispetto alle U.R.T.



Il dialogo con gli stakeholder: i risultati



La quasi totalità (92%) ha riconosciuto elevata importanza al Sistema Trasfusionale, anche se non tutti ne conoscono la organizzazione.

La maggior parte degli aderenti al questionario ha dichiarato che il Sistema svolge le proprie funzioni in modo pienamente efficiente ed efficace, mentre il restante, sebbene soddisfatto, dimostra alcuni dubbi su alcuni aspetti.

Donatori

Elevati livelli di soddisfazione (90% circa) si riscontrano in riferimento all'idoneità dei locali e all'appropriatezza dei servizi offerti

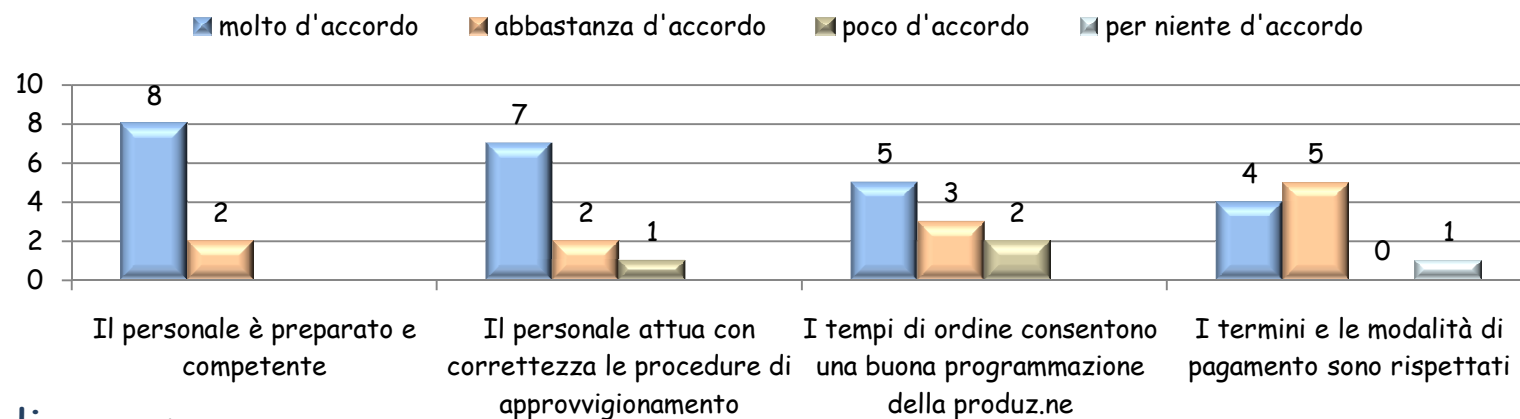
Fattori da migliorare

- Maggiore sensibilizzazione alla donazione soprattutto vs i giovani tra i 20 e 30 anni
- Parcheggi insufficienti
- Rispetto degli orari e riduzione delle liste di attesa

Il dialogo con gli stakeholder: i risultati

*contattate
dieci
aziende
fornitrici*

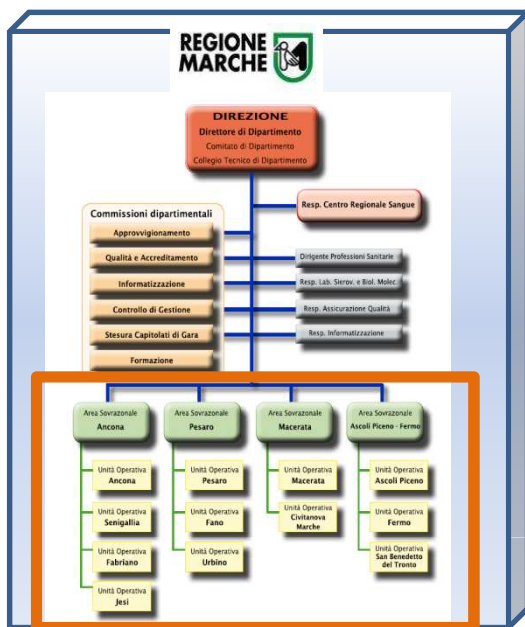
**Aziende
fornitrici**



I fattori da migliorare:

- lievi difficoltà nella corretta erogazione dell'assistenza.
- maggiore attenzione al rispetto dei tempi di evasione ordini e di pagamento.

Il dialogo con gli stakeholder: i risultati



**Aziende
sanitarie /
ospedaliere**



Registro donatori e pazienti
Protocolli e linee guide condivise
Approvvigionamento centralizzato
Certificazione Qualità
Centralizzazione laboratorio
sierovirologia
Utilizzo incentivi
Formazione comune
Possibile inserimento card del
donatore



Mancanza di autonomia economica
Trattative di budget separate
Resistenza al cambiamento
Lenta presa di coscienza
dell'evoluzione delle professioni
sanitarie
Necessità di maggior flusso
comunicativo

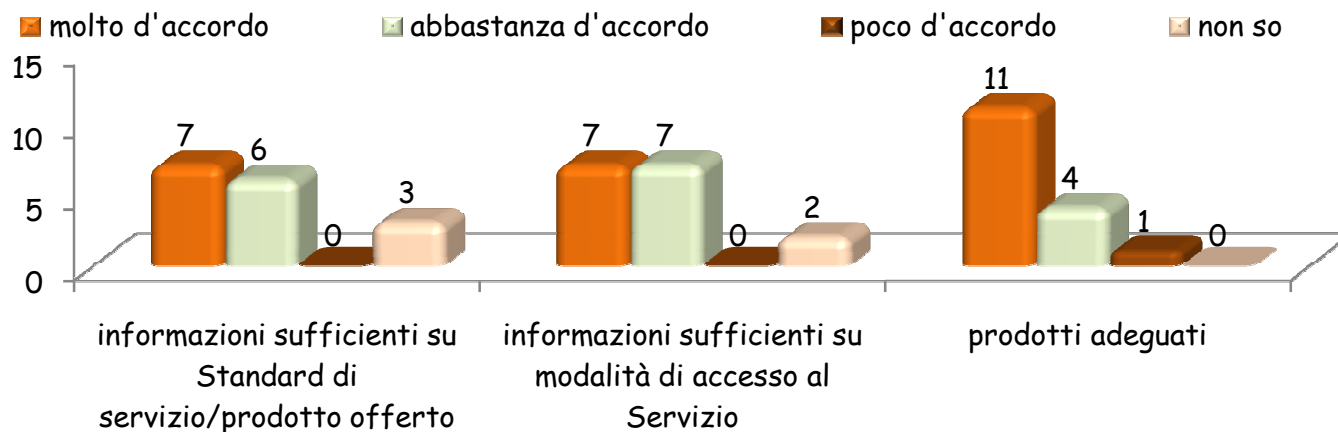
Il dialogo con gli stakeholder: i risultati

Rivolto a tre medici afferenti ad ognuna delle dodici zone territoriali: un medico di Chirurgia Generale, uno di Ostetricia e Ginecologia e uno di Medicina Interna.

Dei 36 contattati solo 16 hanno fornito risposta.

Nel 75% dei casi, gli intervistati hanno dichiarato di giudicare altamente importante il ruolo del Dipartimento di Medicina Trasfusionale.

Clinici
M.M.G.



Suggerimenti:

potenziare la capacità di comunicazione,
promuovere in periferia l'attività di aferesi.

Il dialogo con gli stakeholder: i risultati

associazioni di pazienti

- Associazione Emofilici Marche - Macerata
- Tribunale del malato - Jesi
- IOM - Jesi e Vallesina
- Ail - C/O Clinica di ematologia

Pazienti



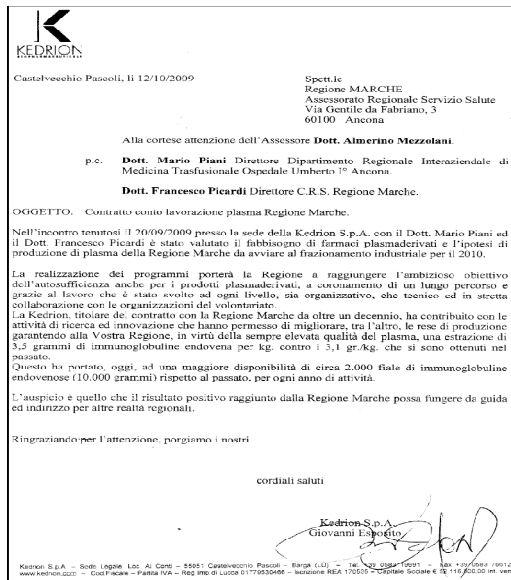
- elevata importanza al Dipartimento (punteggio da 8 a 10 su scala min : 0 e max : 10).
- dichiarano di conoscere poco la differenza di ruolo tra il D.I.R.M.T. e i singoli Centri Trasfusionali

Un rilevante suggerimento è pervenuto da parte dello IOM Jesi e Vallesina, il quale ha manifestato la necessità di mettere on-line o nell'intranet i gruppi sanguigni dei pazienti.

Il dialogo con gli stakeholder: i risultati



Miglioramento della produttività
(+34% delle sacche inviate)
Rese di produzione delle
Immunoglobuline più elevate



Dimensioni dei lotti industriali
prodotti in regione
Produzione Plasma C



Grazie per l'attenzione