

PARTE VI

LA VALUTAZIONE INTERNA

a cura di Manuela Furlan, Francesca Sanna, Domenico Cerasuolo

La valutazione interna riguarda la verifica della soddisfazione del personale che opera nelle strutture del sistema sanitario regionale.

La valutazione viene realizzata attraverso l'utilizzo di due strumenti:

1. l'analisi di un set di indicatori oggettivi, considerati proxy del clima interno: la percentuale di assenza e il tasso di infortuni sul lavoro
2. la somministrazione di un questionario di clima interno a tutti i dipendenti delle Aziende Sanitarie Toscane.

Il clima interno è uno strumento che aiuta ad osservare le variabili di maggiore rilevanza che alimentano il senso di appartenenza di un individuo all'organizzazione in cui opera e permette di interpretarle in chiave strategica.

L'indagine di clima interno, quindi, ha come obiettivo di identificare punti di forza e punti di debolezza nel contesto organizzativo di riferimento al fine di attivare efficaci processi di miglioramento. Come per l'anno 2008, l'indagine svolta nel 2010, è stata rivolta a tutti i dipendenti delle Aziende Sanitarie Toscane, che nell'arco di tempo di un mese, dal 15 novembre al 31 dicembre, hanno potuto accedere direttamente al server della Scuola Superiore Sant'Anna per compilare il questionario, utilizzando una connessione internet ed una password personale.

L'indagine ha previsto l'utilizzo di due strumenti: un questionario "1" rivolto a tutti i dirigenti responsabili di struttura semplice o complessa e a tutti i dipendenti con responsabilità di budget; un questionario "2" predisposto per tutti gli altri dipendenti (dirigenti senza responsabilità di budget e tutto il comparto).

Per quanto riguarda l'indagine di clima interno, gli indicatori per l'anno 2010 sono:

1. Percentuale di risposta all'indagine "E1"
2. Valutazione della Formazione "E9"
3. Valutazione del Management secondo i dipendenti "E10"
4. Valutazione della Comunicazione e Informazione secondo i dipendenti "E11"
5. Il Management secondo i responsabili di struttura "E12"
6. La Comunicazione e Informazione secondo i responsabili "E13"

In questa pubblicazione sono riportati, per ciascun indicatore, i dati relativi all'anno 2010.

La metodologia

I questionari (1 e 2) presentano dimensioni di indagine che si equivalgono, fatta eccezione per quella della "valutazione dei servizi interni" specificatamente individuata per i responsabili di struttura (questionario 1). Le domande sono state formulate diversamente a seconda che fossero rivolte ai dirigenti con responsabilità di "gestione/budget", o agli altri dipendenti. Sostanzialmente, per avere un'immagine quanto più possibile complessa ed articolata delle determinanti del clima interno, si è deciso di indagare gli aspetti relativi a:

1. il mio lavoro (ovvero i principali aspetti caratterizzanti le condizioni di lavoro, le dinamiche di comunicazione e informazione, le attività di formazione);
2. il management (le competenze di management, la gestione attraverso il budget)
3. la mia azienda (valutazione generale in ottica organizzativa e valutazione delle priorità dell'azienda)
4. informazioni generali (genere, età, anzianità nell'attuale azienda come campi facoltativi, ruolo, struttura e zona di appartenenza).

Le dimensioni in esame sono state indagate mediante items multiple choice o items riferiti a scale likert a 5 punti.

La raccolta dei dati

I dati sono stati raccolti utilizzando la metodologia C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interview): il dipendente, supportato da una maschera Web, ha compilato il questionario on-line utilizzando internet.

La percentuale dei rispondenti è stata, a livello regionale, pari al 42%: su un totale di 50.310 dipendenti hanno partecipato all'iniziativa 21.113 dipendenti, un numero molto significativo che, da un lato sottolinea come sia elevato l'interesse dei dipendenti rispetto ai temi oggetto dell'indagine, dall'altro ci fornisce informazioni positive sul livello di informatizzazione delle Aziende Sanitarie e sul feeling sempre più crescente tra i dipendenti e le nuove tecnologie. Per quanto riguarda le modalità operative di compilazione ed invio dei questionari, come per le passate edizioni, ad ogni dipendente è stato fornito un codice alfanumerico (login e password) casuale che consentiva l'accesso alla piattaforma web di raccolta dati tramite una connessione protetta. Le password casuali e distinte e l'adozione di una connessione protetta per la trasmissione hanno garantito il rispetto dell'anonimato delle risposte e la sicurezza dei dati trasmessi. Il codice, disattivato al momento dell'invio del questionario compilato, impediva qualsiasi ulteriore accesso alle informazioni inserite. Per tutta la durata dell'indagine è stato possibile compilare il questionario 24 ore su 24 sia dai computer aziendali sia dall'esterno e avere il supporto telefonico dei ricercatori del Laboratorio MeS.

La Percentuale di Assenza (E2) rappresenta un campanello di allarme importante per un'organizzazione. L'indicatore di per

sé non è in grado di individuare le cause sottostanti al fenomeno, ma permette di raccogliere indirettamente informazioni utili sul clima interno e sulla produttività degli operatori: prende infatti in considerazione diversi aspetti e situazioni che determinano l'assenza dal posto di lavoro. Gli elementi rilevati riguardano le assenze per permessi (da quelle sindacali fino a quelle per il diritto allo studio), per malattia e per infortunio, fornendo in questo modo uno spaccato della presenza/assenza dei dipendenti. Questo indicatore ha dunque un impatto sull'efficienza e sulla produttività dell'Azienda e quindi del sistema nel suo complesso.

Il Tasso Infortuni (E3) monitora la frequenza degli infortuni dei dipendenti, rileva aspetti legati a carenze organizzative o strutturali, evidenzia elementi che riguardano lo scarso rispetto di procedure e protocolli per la sicurezza sui luoghi di lavoro. In generale questo indicatore permette di rilevare le carenze organizzative a cui sarebbe necessario fare fronte per rendere il posto di lavoro più sicuro e quindi più vivibile.

Il monitoraggio di questo indicatore da parte del top management permette di identificare i fattori di rischio che concorrono al verificarsi degli eventi infortunistici, rafforzando la prevenzione primaria ed accrescendo il livello di attenzione dei singoli operatori nello svolgimento quotidiano del loro lavoro. Questo al fine di sviluppare una consapevolezza maggiore sui rischi e le procedure di sicurezza.

6.1 Indicatore E1: % di risposta

L'indicatore E1 rappresenta il livello di adesione all'indagine di clima interno da parte di tutti i dipendenti delle Aziende Sanitarie sull'intera popolazione.

Il numero di questionari 1 e 2 pervenuti è pari 21113 a su un totale di 50310 questionari attesi.

L'Ausl 1 di Massa- Carrara non ha partecipato all'indagine nell'anno 2010.

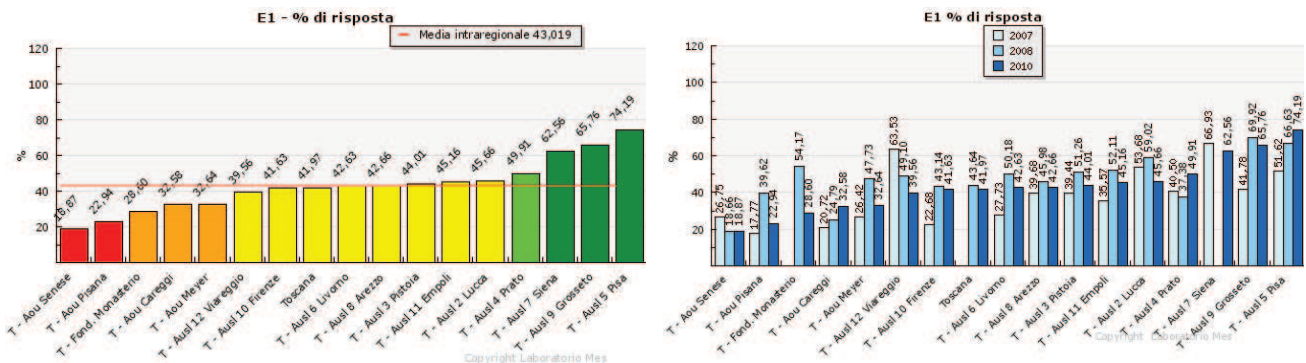
Indicatore	Valore	Media indicatore	Performance	Anno indicatore
E1 - % di risposta	41,97 %	43,02 %	2,40	2010

Fonte dei dati : *Indagine di clima interno 2010*

Elaborazioni: *Laboratorio Management e Sanità*

Struttura ad albero, E1 % di risposta

• E1 % di risposta



E1 % di risposta

Azienda	Valutazione 2010	Valore 2008	Valore 2010	Delta %	Numeratore 2008	Numeratore 2010	Denominatore 2008	Denominatore 2010
Toscana	2,40	43,64	41,97	-3,83	20.375,00	21.113,00	46.684,00	50.310,00
T - Ausl 2 Lucca	2,74	27,88	45,66	63,77	693,00	1.246,00	2.486,00	2.792,00
T - Ausl 3 Pistoia	2,59	59,02	44,01	-25,43	1.548,00	1.377,00	2.623,00	3.129,00
T - Ausl 4 Prato	3,12	51,26	49,91	-2,63	1.469,00	1.321,00	2.866,00	2.647,00
T - Ausl 5 Pisa	5,00	37,38	74,19	98,48	905,00	1.618,00	2.421,00	2.181,00
T - Ausl 6 Livorno	2,46	66,63	42,63	-36,02	1.356,00	1.804,00	2.035,00	4.232,00
T - Ausl 7 Siena	4,27	50,18	62,56	24,67	1.855,00	1.517,00	3.697,00	2.425,00
T - Ausl 8 Arezzo	2,47	45,98	42,66	-7,22	1.672,00	1.643,00	3.636,00	3.851,00
T - Ausl 9 Grosseto	4,55	69,92	65,76	-5,95	1.908,00	1.932,00	2.729,00	2.938,00
T - Ausl 10 Firenze	2,37	43,14	41,63	-3,50	2.707,00	2.714,00	6.275,00	6.520,00
T - Ausl 11 Empoli	2,69	52,11	45,16	-13,34	1.274,00	1.100,00	2.445,00	2.436,00
T - Ausl 12 Viareggio	2,19	49,10	39,56	-19,43	932,00	784,00	1.898,00	1.982,00
T - Aou Pisana	0,68	39,62	22,94	-42,10	1.774,00	1.127,00	4.477,00	4.913,00
T - Aou Senese	0,32	18,66	18,87	1,13	530,00	570,00	2.841,00	3.020,00
T - Aou Careggi	1,56	24,79	32,58	31,42	1.345,00	1.907,00	5.425,00	5.853,00
T - Aou Meyer	1,56	47,73	32,64	-31,62	316,00	300,00	662,00	919,00
T - Fond. Monasterio	1,20	54,17	28,60	-47,20	91,00	153,00	168,00	535,00

Indicatore E1
Percentuale di risposta all'indagine di clima interno

Definizione:	Percentuale di risposta all'indagine di clima interno
Numeratore:	N. osservazioni rilevate (DIRIGENZA + COMPARTO)
Denominatore:	N. osservazioni attese (DIRIGENZA + COMPARTO)
Formula matematica:	N. osservazioni rilevate (DIRIGENZA + COMPARTO) N. osservazioni attese (DIRIGENZA + COMPARTO)
Fonte:	Indagine di Clima Interno – Laboratorio MeS
Parametro di riferimento:	Media Regionale, anno 2010

6.2 Indicatore E2: % di assenza

L'indicatore monitora la percentuale di assenza dei dipendenti dal posto di lavoro ed è considerato una proxy del clima interno aziendale.

Il valore dell'indicatore risulta dal rapporto fra le ore di assenza per malattia, per infortunio e per permessi retribuiti (al numeratore) e le ore lavorabili da contratto (al denominatore) al netto delle ferie effettuate/fruite, del distacco sindacale per impegno ridotto, dei permessi sindacali e politici, del diritto allo studio, dello sciopero, dell'astensione facoltativa per malattia del figlio e dell'aspettativa senza assegni.

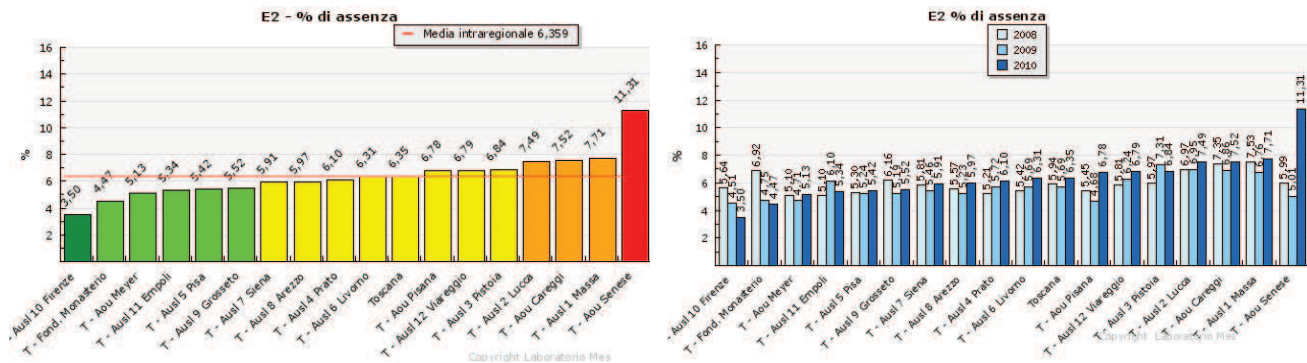
I dati utilizzati per la costruzione dell'indicatore sono stati forniti direttamente dalle aziende sanitarie toscane. Il periodo di rilevazione dei dati presentati si riferisce a tutto l'anno 2010.

Indicatore	Valore	Media indicatore	Performance	Anno indicatore
E2 - % di assenza	6,35 %	6,36 %	2,51	2010

Fonte dei dati : *Dati Aziendali*
Elaborazioni: *Laboratorio Management e Sanità*

Struttura ad albero, E2 % di assenza

- E2 % di assenza



E2 % di assenza								
Azienda	Valutazione 2010	Valore 2009	Valore 2010	Delta %	Numeratore 2009	Numeratore 2010	Denominatore 2009	Denominatore 2010
Toscana	2,51	5,69	6,35	11,65	4.678.557,00	5.339.953,00	82.267.907,00	82.067.184,00
T - Ausl 1 Massa	1,64	6,76	7,71	14,07	309.320,00	364.705,00	4.577.717,00	4.729.384,00
T - Ausl 2 Lucca	1,78	6,95	7,49	7,82	295.829,00	320.369,00	4.258.594,00	4.275.292,00
T - Ausl 3 Pistoia	2,20	7,31	6,84	-6,36	359.119,00	342.319,00	4.910.181,00	5.001.084,00
T - Ausl 4 Prato	2,68	5,72	6,10	6,59	234.446,00	257.204,61	4.101.945,00	4.218.506,40
T - Ausl 5 Pisa	3,11	5,24	5,42	3,46	181.587,00	93.620,00	3.465.612,00	1.726.832,00
T - Ausl 6 Livorno	2,54	5,69	6,31	10,87	440.081,00	466.027,00	7.730.219,00	7.387.054,00
T - Ausl 7 Siena	2,80	5,46	5,91	8,28	208.833,00	225.129,00	3.828.118,00	3.808.115,00
T - Ausl 8 Arezzo	2,76	5,23	5,97	14,15	326.287,00	385.788,00	6.235.387,00	6.462.341,00
T - Ausl 9 Grosseto	3,05	5,19	5,52	6,26	246.486,00	285.431,00	4.751.631,00	5.175.417,00
T - Ausl 10 Firenze	4,34	4,51	3,50	-22,47	466.510,00	367.850,00	10.346.862,00	10.520.467,00
T - Ausl 11 Empoli	3,16	6,10	5,34	-12,39	243.078,00	215.578,00	3.987.042,00	4.033.932,00
T - Ausl 12 Viareggio	2,23	6,24	6,79	8,83	194.250,00	215.762,00	3.112.803,00	3.177.304,00
T - Aou Pisana	2,24	4,68	6,78	44,91	334.795,00	506.519,00	7.151.731,00	7.468.999,00
T - Aou Senese	0,00	5,01	11,31	125,65	207.914,00	471.578,00	4.153.755,00	4.171.360,00
T - Aou Careggi	1,77	6,86	7,52	9,62	547.306,00	597.149,00	7.976.732,00	7.940.795,00
T - Aou Meyer	3,30	4,71	5,13	8,88	67.771,00	80.680,00	1.439.426,00	1.573.192,00
T - Fond. Monasterio	3,72	4,75	4,47	-5,94	14.944,00	17.742,00	314.518,00	397.110,00

Indicatore E2: Percentuale di Assenza

E2 Percentuale di assenza

Definizione:	Percentuale di assenza dei dipendenti
Numeratore:	N. ore di assenza
Denominatore:	N. ore lavorabili da contratto (al netto)
Formula matematica:	$\frac{\text{N. ore di assenza}}{\text{N. ore lavorabili da contratto (al netto)}} \times 100$
Note per l'elaborazione:	Il numero di ore di assenza risulta dalla somma di: - n. ore Assenza per Malattia (100%, 90%, 50% e 0%) - n. ore Assenza per Infortuni - n. ore Permessi Retribuiti Il numero di ore lavorabili da contratto si intende al netto di: - n. ore per Ferie effettuate/fruite - n. ore Distacco Sindacale - n. ore Permessi Sindacali - n. ore Diritto allo studio (150 ore) - n. ore Sciopero - n. ore Astensione facoltativa per malattia del figlio - n. ore Aspettative senza assegni
Fonte:	Dato Aziendale - Ufficio del Personale
Parametro di riferimento:	Media Regionale
Significato:	L'indicatore mostra la percentuale di assenza dei dipendenti e può essere considerato una proxy del clima interno

6.3 Indicatore E3: Tasso infortuni

Il Tasso Infortuni mostra il rapporto fra il numero di infortuni relativo al periodo preso in esame ed il numero di ore lavorabili da contratto (per 100.000 ore lavorabili).

Il dato risultante si riferisce quindi alla frequenza degli infortuni ogni 100.000 ore lavorabili da contratto.

L'indicatore considera gli infortuni con 0 giorni di prognosi (tutti quegli infortuni che non comportano assenza dal posto di lavoro), gli infortuni con prognosi da 1 a 3 giorni ed infine gli infortuni con più di 3 giorni di prognosi, per i quali il lavoratore infortunato ha diritto alla corresponsione di una indennità di infortunio a carico dell'INAIL.

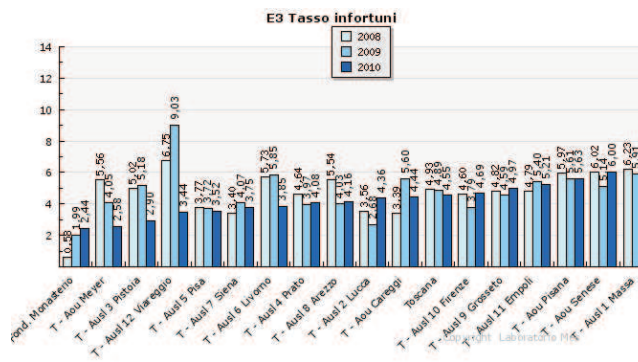
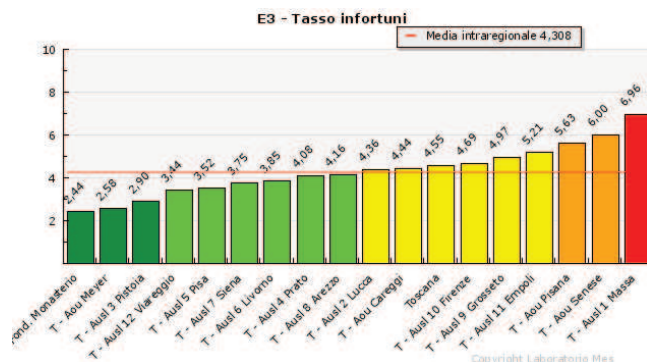
I dati richiesti provengono dai registri infortuni delle Aziende e riguardano gli eventi infortunistici occorsi all'interno della strutture aziendali e nel tragitto casa-lavoro (infortuni in itinere).

Indicatore	Valore	Media indicatore	Performance	Anno indicatore
E3 - Tasso infortuni	4,55	4,31	● 2,83	2010

Fonte dei dati : *Dati Aziendali*Elaborazioni: *Laboratorio Management e Sanità*

Struttura ad albero, E3 Tasso infortuni

• E3 Tasso infortuni



E3 Tasso infortuni

Azienda	Valutazione 2010	Valore 2009	Valore 2010	Delta %	Numeratore 2009	Numeratore 2010	Denominatore 2009	Denominatore 2010
Toscana	2,83	4,89	4,55	-6,95	4.604,00	4.291,00	94.232.260,00	94.204.580,60
T - Ausl 1 Massa	0,88	5,91	6,96	17,84	308,00	382,00	5.211.135,00	5.441.939,00
T - Ausl 2 Lucca	2,98	2,68	4,36	62,69	132,00	215,00	4.921.058,00	4.930.165,60
T - Ausl 3 Pistoia	4,16	5,18	2,90	-43,93	291,00	166,00	5.614.611,00	5.714.979,00
T - Ausl 4 Prato	3,21	3,97	4,08	2,84	186,00	198,00	4.683.984,00	4.824.965,93
T - Ausl 5 Pisa	3,66	3,72	3,52	-5,36	148,00	68,00	3.975.375,00	1.931.520,00
T - Ausl 6 Livorno	3,40	5,85	3,85	-34,25	512,00	329,00	8.754.985,00	8.553.026,00
T - Ausl 7 Siena	3,48	4,07	3,75	-7,81	180,00	167,00	4.422.230,00	4.397.478,00
T - Ausl 8 Arezzo	3,15	4,03	4,16	3,22	282,00	306,00	6.993.916,00	7.356.154,00
T - Ausl 9 Grosseto	2,49	4,59	4,97	8,38	250,00	292,00	5.446.878,00	5.829.526,00
T - Ausl 10 Firenze	2,72	3,79	4,69	23,72	450,00	573,00	11.879.643,00	11.921.727,00
T - Ausl 11 Empoli	2,29	5,40	5,21	-3,44	250,00	242,00	4.630.642,00	4.641.283,88
T - Ausl 12 Viareggio	3,73	9,03	3,44	-61,91	322,00	125,00	3.564.789,00	3.634.310,00
T - Aou Pisana	1,95	5,61	5,63	0,44	459,00	473,00	8.182.779,00	8.394.805,07
T - Aou Senese	1,66	5,14	6,00	16,64	245,00	312,00	4.762.048,00	5.204.244,00
T - Aou Careggi	2,92	5,60	4,44	-20,75	516,00	408,00	9.209.132,00	9.192.770,00
T - Aou Meyer	4,43	4,05	2,58	-36,40	66,00	46,00	1.628.120,00	1.785.781,00
T - Fond. Monasterio	4,53	1,99	2,44	22,86	7,00	11,00	350.936,00	449.906,12

Indicatore E3: Tasso di Infortuni**E3 Tasso di infortuni dei dipendenti**

Definizione:	Tasso di Infortuni dei dipendenti dell'azienda
Numeratore:	Numero di infortuni
Denominatore:	Numero di ore lavorabili da contratto
Formula matematica:	$\frac{\text{N. di Infortuni}}{\text{N. di ore lavorabili da contratto}} \times 100.000$
Fonte:	Dato Aziendale – SSP / Ufficio del Personale
Parametro di riferimento:	Media Regionale
Significato:	L'indicatore mostra il tasso di infortuni dei dipendenti dell'azienda e può essere considerato una proxy del clima interno

6.4 Indicatore E9: Attività di formazione

L'indicatore deriva dalla media dei punteggi ottenuti dalle domande sotto riportate a cui i dipendenti dovevano rispondere esprimendo il proprio livello di soddisfazione:

- Quest'Azienda offre opportunità di formazione
- Le mie richieste di formazione sono accolte in relazione alle esigenze della mia struttura/UO
- Nella mia azienda la formazione viene considerata uno strumento efficace per sviluppare le competenze del personale
- Le attività formative realizzate dalla mia Azienda, a cui ho partecipato, sono state utili per migliorare il mio modo di lavorare
- Ritengo di essere messo adeguatamente a conoscenza delle opportunità formative messe a disposizione dalla mia azienda.

La sezione "La formazione" prevedeva una serie di domande dicotomiche che non sono confluite nel calcolo dell'indicatore. Nello specifico:

- Negli ultimi due anni ho partecipato a percorsi formativi organizzati dall'Azienda
- Negli ultimi due anni mi sono dovuto attivare personalmente per seguire attività formative funzionali al mio lavoro
- Sono soddisfatto dei metodi con cui sono svolte le attività formative nella mia azienda
- La mia azienda offre una formazione di qualità

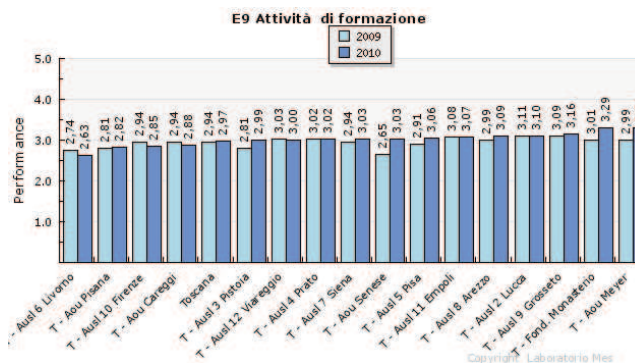
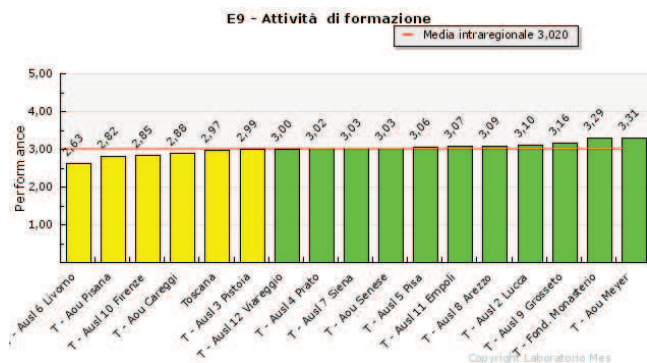
Nel grafico trend il dato dell'Ausl 7 di Siena fa riferimento all'indagine realizzata nell'anno 2007.

Indicatore	Performance	Anno indicatore
E9 - Attività di formazione	2,97	2010

Fonte dei dati : *Indagine di clima interno 2010*
Elaborazioni: *Laboratorio Management e Sanità*

Struttura ad albero, E9 Attività di formazione

- E9 Attività di formazione



Indicatore E9 Attività di Formazione

Definizione:	Valutazione dell'attività di formazione dei dipendenti
Note per l'elaborazione:	Il punteggio deriva dalla media in quinti dei punteggi assegnati ai seguenti items: - Quest'Azienda offre opportunità di formazione - Le mie richieste di formazione sono accolte in relazione alle esigenze della mia struttura/unità operativa - Nella mia azienda la formazione viene considerata uno strumento efficace per sviluppare le competenze del personale - Le attività formative realizzate dalla mia Azienda, a cui ho partecipato, sono state utili per migliorare il mio modo di lavorare - Ritengo di essere messo adeguatamente a conoscenza delle opportunità formative messe a disposizione dalla azienda
Fonte:	Indagine di Clima Interno – Laboratorio MeS
Parametro di riferimento:	Media regionale, anno 2010

6.5 Indicatore E10: Il management per i dipendenti

Ai dipendenti che hanno compilato il questionario 2 è stato chiesto di valutare il management nell'esercizio delle sue competenze.

Sono state formulate domande volte ad indagare gli indicatori comportamentali riferiti alle competenze distintive del ruolo, escludendo le competenze tecnico-professionali. In particolare sono state osservate le seguenti competenze manageriali:

- sviluppo degli altri (Es: "mi sento responsabilizzato sulla qualità dei risultati/servizi relativi al mio lavoro")
- assertività (Es: "normalmente ricevo direttive ed istruzioni chiare sull'attività che devo svolgere")
- lavoro di gruppo e cooperazione (Es: "all'interno del mio gruppo di lavoro le situazioni conflittuali vengono gestite opportunamente")
- leadership del gruppo (Es: "le prestazioni del mio gruppo di lavoro vengono regolarmente verificate")
- capacità di ascolto (Es: "nella mia struttura/unità operativa sento che le mie proposte di miglioramento vengono prese in considerazione")
- comunicazione (Es: "quando devono essere prese decisioni che riguardano la nostra struttura/unità operativa tutti sono informati")

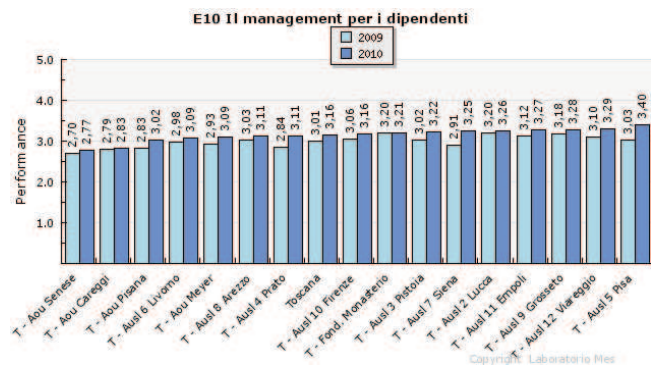
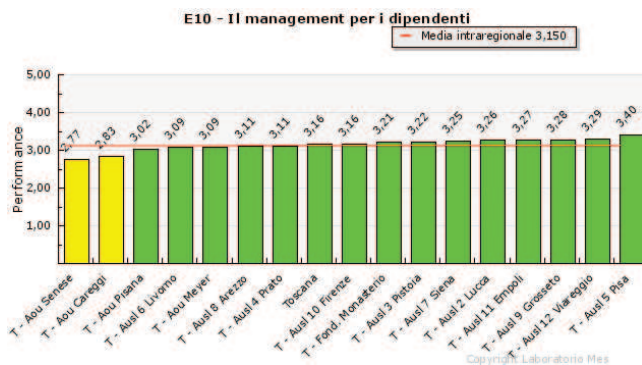
Indicatore	Performance	Anno indicatore
E10 - Il management per i dipendenti	● 3,16	2010

Fonte dei dati : Indagine di clima interno 2010

Elaborazioni: Laboratorio Management e Sanità

Struttura ad albero, E10 Il management per i dipendenti

- E10 Il management per i dipendenti
 - E12 Management per i responsabili: 3,17

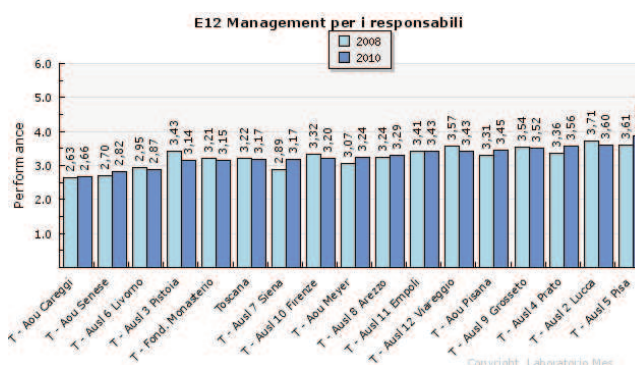
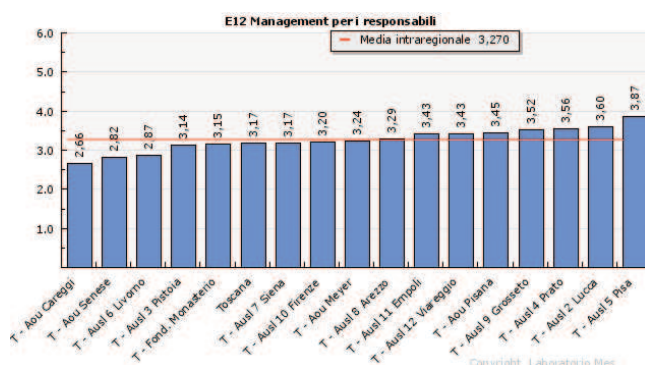


Indicatore E10 Management per i Dipendenti

Definizione:	Management per i dipendenti dell'azienda
Note per l'elaborazione:	Il punteggio deriva dalla media in quinti dei punteggi assegnati alle seguenti variabili: - in genere mi viene dato riscontro sulla qualità del mio lavoro e sui risultati raggiunti - nella mia struttura/unità operativa vengono organizzate con regolarità riunioni interne - il mio dirigente è facilmente contattabile in caso abbia necessità di parlare con lui - nella mia struttura/unità operativa sento che le mie proposte di miglioramento vengono prese in considerazione - nel mio lavoro vengo aiutato a sviluppare le mie capacità - all'interno della mia struttura/unità operativa i collaboratori sono messi nelle condizioni adeguate per poter svolgere il proprio lavoro - nella mia struttura/unità operativa vengo rassicurato ed incoraggiato a reagire dopo un insuccesso - il mio dirigente è capace di delegare - quando devono essere prese decisioni che riguardano la nostra struttura/unità operativa, tutti sono informati - nel mio lavoro vengono riconosciuti i risultati raggiunti dal gruppo - il mio dirigente sa gestire le situazioni conflittuali - mi sento responsabilizzato sulla qualità dei risultati/servizi relativi al mio lavoro - le mie prestazioni vengono regolarmente verificate - normalmente ricevo direttive ed istruzioni chiare sull'attività che devo svolgere - Il lavoro è ben pianificato all'interno del mio gruppo e questo ci permette di raggiungere gli obiettivi previsti - Il mio lavoro viene valutato in maniera equa - gli obiettivi della mia struttura/unità operativa sono chiari e ben definiti - l'organizzazione interna della mia struttura/unità operativa è chiara e conosciuta
Fonte:	Indagine di Clima Interno – Laboratorio MeS
Parametro di riferimento:	Media regionale, anno 2010

6.6 Indicatore E12: Management per i responsabili

L'indicatore E12 “Il management secondo i responsabili di struttura”, nell'anno 2010 è stato inserito come indicatore di osservazione all'interno dell'indicatore E10 e non concorre alla valutazione dell'indicatore stesso. Nel grafico trend il dato dell'Ausl 7 di Siena fa riferimento all'indagine realizzata nell'anno 2007.



Indicatore E12 Management per i Responsabili di Struttura

Definizione:	Management per i responsabili di struttura
Note per l'elaborazione:	Il punteggio deriva dalla media in quinti dei punteggi assegnati ai seguenti items: - Periodicamente ricevo un riscontro sulla qualità del mio lavoro e sui risultati raggiunti - Mi sento responsabilizzato sulla qualità dei risultati/servizi relativi al mio lavoro - Ritengo che le mie proposte di miglioramento siano prese in considerazione dalla Direzione Aziendale - Vengo incoraggiato a reagire dopo un insuccesso - La Direzione Aziendale ci consulta quando devono essere prese decisioni che riguardano la mia struttura/unità operativa (semplice o complessa) - La Direzione Aziendale organizza con regolarità riunioni di analisi con i responsabili di struttura - Nel mio lavoro si considera il gruppo come uno strumento efficace per raggiungere i risultati - Nella mia Azienda esiste un piano che definisce chiaramente gli obiettivi ed i risultati attesi a livello aziendale - Nella mia Azienda è stato adeguatamente sviluppato un sistema di monitoraggio e di valutazione in termini di qualità, efficacia ed efficienza
Fonte:	Indagine di Clima Interno – Laboratorio MeS
Parametro di riferimento:	Media regionale, anno 2010

6.7 Indicatore E11: Comunicazione e informazione per i dipendenti

L'indicatore deriva dalla media dei punteggi ottenuti dalle domande sotto riportate a cui i dipendenti dovevano rispondere esprimendo il proprio livello di informazione in relazione ai seguenti items:

- la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- la soddisfazione degli utenti
- l'organizzazione della propria Azienda
- i risultati Aziendali
- le decisioni e le strategie importanti prese dalla Direzione Aziendale

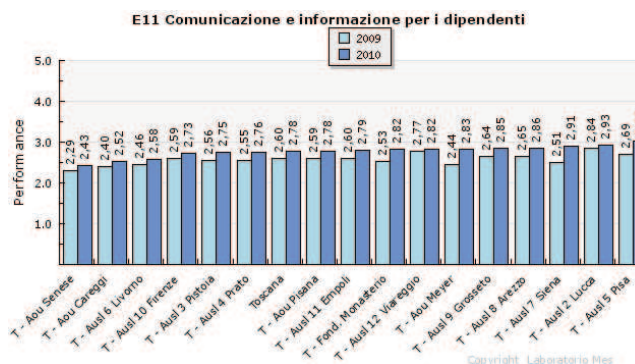
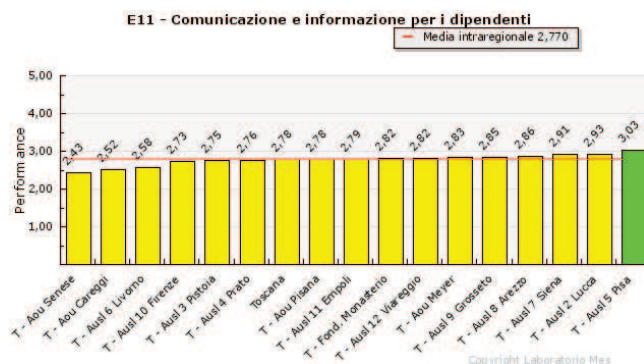
Nel grafico trend il dato dell' Ausl 7 di Siena fa riferimento all'indagine realizzata nell'anno 2007.

Indicatore	Performance	Anno indicatore
E11 - Comunicazione e informazione per i dipendenti	2,78	2010

Fonte dei dati : *Indagine di clima interno 2010*
Elaborazioni: *Laboratorio Management e Sanità*

Struttura ad albero, E11 Comunicazione e informazione per i dipendenti

- E11 Comunicazione e informazione per i dipendenti
 - E13 Comunicazione responsabili: 3,41

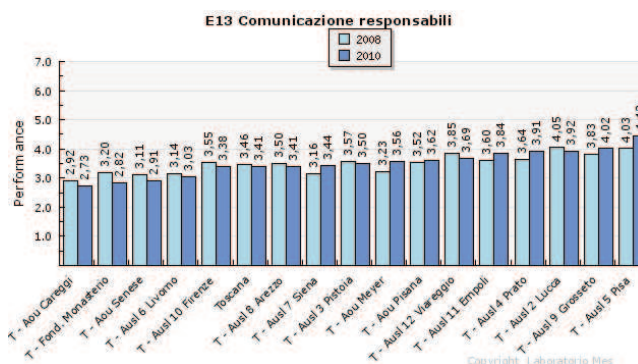
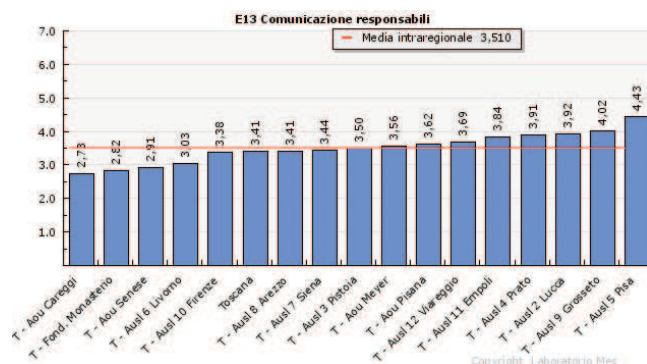


Indicatore E11 Comunicazione e Informazione per i Dipendenti

Definizione:	Comunicazione e Informazione per i dipendenti dell'azienda
Note per l'elaborazione:	Il punteggio deriva dalla media in quinti dei punteggi assegnati ai seguenti items - la qualità dei servizi che erogiamo agli utenti (pazienti, cittadini) - la soddisfazione degli utenti della nostra Azienda (pazienti, cittadini) - l'organizzazione della mia Azienda - i risultati Aziendali (economici, sanitari, ecc...) - le decisioni e le strategie importanti prese dalla Direzione Aziendale
Fonte:	Indagine di Clima Interno – Laboratorio MeS
Parametro di riferimento:	Media regionale, anno 2010

6.8 Indicatore E13: Comunicazione responsabili

L'indicatore E13 "Comunicazione e informazione per i responsabili", nell'anno 2010 è stato inserito come indicatore di osservazione all'interno dell'indicatore E11 e non concorre alla valutazione dell'indicatore stesso. Nel grafico trend il dato dell'Ausl 7 di Siena fa riferimento all'indagine realizzata nell'anno 2007.



Indicatore E13 Comunicazione e Informazione per i Responsabili di Struttura

Definizione:	Comunicazione e Informazione per i responsabili di struttura
Note per l'elaborazione:	Il punteggio deriva dalla media in quinti dei punteggi assegnati ai seguenti items: - Gli obiettivi complessivi annuali della mia azienda - I risultati complessivi annuali della mia Azienda (economici, sanitari, di soddisfazione dell'utenza, ecc..)
Fonte:	Indagine di Clima Interno – Laboratorio MeS
Parametro di riferimento:	Media regionale, anno 2010