



di Simone Canepa

Forma e contenuto

Il Bilancio di Sostenibilità dell'Ospedale Galliera ha ottenuto la Medaglia del Presidente della Repubblica per la chiarezza e l'efficacia dello stile comunicativo.

Nelle prossime settimane il Galliera pubblicherà il suo quinto Bilancio di Sostenibilità, strumento di comunicazione che, negli anni, si è trasformato in un documento "multitasking": non solo permette una misurazione delle nostre attività, costituendo, nel medio lungo periodo, un criterio di valutazione, ma rappresenta oggi un importante elemento di riferimento dal punto di vista culturale, supportando le politiche e le azioni dell'Ente nell'ambito dell'efficacia, della coerenza e dell'assunzione della responsabilità del miglioramento.

La Responsabilità Sociale delle Imprese è un approccio gestionale che impegna l'azienda a comportarsi in modo etico e corretto, andando oltre il semplice rispetto della legge, e arricchendo le scelte di gestione con considerazioni etiche, sociali e ambientali. Oltre a essere quindi auspicabile per la società intera ed "eticamente" corretto, trova dei riferimenti normativi cogenti sia a livello europeo che a livello nazionale. Questo modello si adatta quindi perfettamente a un'organizzazione sanitaria, e ancor più al Galliera, che fa della sua natura "etica" un faro della propria attività.

Il primo Bilancio di Sostenibilità nasce in seno a Confindustria Genova, grazie a un progetto coordinato da Ausind e finanziato da Regione Liguria (F.L.S.E.) al quale il Galliera ha partecipato con l'Istituto Giannina Gaslini per intraprendere insieme la progettazione dei rispettivi Bilanci di Sostenibilità per il 2013. Da questa iniziativa, dettata so-

prattutto dalla volontà di rispondere ai crescenti bisogni di informazione e verificabilità dell'operato dell'Ospedale, il modello del Galliera si è evoluto e oggi costituisce uno strumento con cui l'Ente valuta e monitora le proprie politiche e azioni nell'ambito della sostenibilità con il coinvolgimento attivo degli stakeholder.

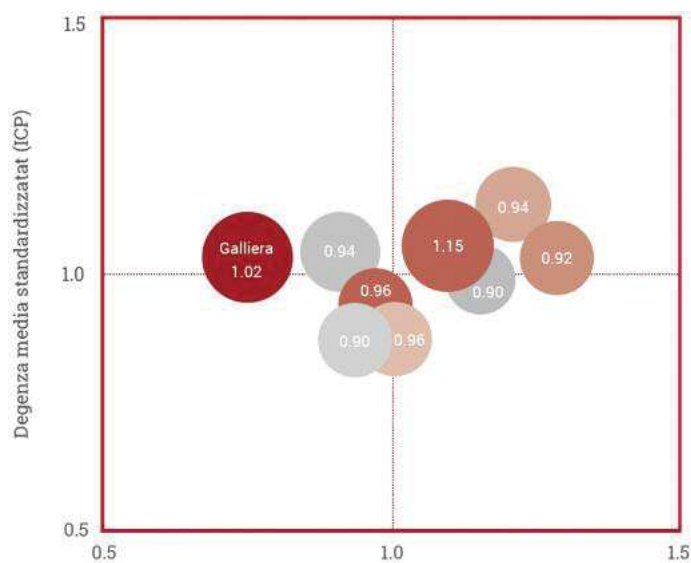
Proprio per affermare l'oggettività dei dati, il Bilancio di Sostenibilità del Galliera è elaborato secondo le linee guida internazionali del Global Reporting Initiative (GRI), gli standard di riferimento globali per il "sustainability reporting", ed è certificato da IMQ.

Nell'adeguarsi alle linee guida internazionali, l'Ospedale, negli ultimi due anni, ha sondato attivamente tutti i propri stakeholder per definire quella che viene detta "matrice di materialità", con la quale vengono individuati i temi più rilevanti - intendendo quegli aspetti che possono generare significativi impatti economici, sociali e ambientali sulle attività del Gruppo e che, influenzando aspettative, decisioni e azioni degli stakeholder, sono da questi percepiti di particolare importanza.

I dati più significativi riguardano la performance sanitaria, la performance scientifica, il personale, l'impatto ambientale e il volontariato.

Per quanto riguarda la performance sanitaria, l'indice misura l'appropriatezza clinico-organizzativa degli ospedali liguri mediante la correlazione di 3 indicatori multidimensionali: degenza media standardizzata; peso medio (APR)

2016



2017



IMPACT FACTOR

Anno	Impact factor normalizzato
2013	506
2014	449
2015	456
2016	520
2017	456

DRG; percentuale di ricoveri ripetuti a 30 giorni dalla dimissione. Nell'immagine riprodotta in queste pagine, nel quadrante di sinistra si trovano gli ospedali che hanno una minor incidenza di ricoveri ripetuti; la grandezza della bolla rappresenta la maggiore complessità media dei ricoveri e nei quadranti superiori sono collocati gli ospedali con una degenza media standardizzata inferiore alla media. Il Galliera, nel 2016, aveva un indice di 1,02 che nel 2017 registra un miglioramento attestandosi a 0,99.

La performance scientifica, rappresentata in tabella, evidenzia un IF (Impact Factor), ovvero l'indicatore che permette di valutare la bontà dell'attività scientifica, che da 5 anni si mantiene costantemente su livelli di eccellenza, posizionando il Galliera tra le più importanti realtà scientifiche del Paese. Questo nonostante non sia un Ente di ricerca (come gli IRCCS) e quindi non riceva fondi finalizzati espressamente alla ricerca.

Passiamo al personale: nel 2017, pur rimanendo costante il numero di addetti totali, si rileva un lieve aumento del numero di dipendenti del ruolo sanitario (13 unità) e un decremento del personale del ruolo amministrativo (7 unità) rispetto al 2016. Per quanto concerne la dimensione delle pari opportunità, si registra che il 68,75% appartiene al sesso femminile. In relazione, infine, al rapporto di lavoro, si osserva che il 93,75% dei dipendenti è a tempo indeterminato e solo il 6,25% ha un contratto a tempo determinato.

Alla voce impatto ambientale, si rileva che, rispetto ai consumi del 2015 e del 2016, sono diminuiti i consumi complessivi relativi all'intensità energetica, che scende da 5,8 a 5,5 TEP/pl, e di intensità di emissioni, che scende da 11,5 a 10,9 ton CO2/pl.

Una realtà del tutto particolare è quella, infine, delle associazioni di volontariato e tutela, stakeholder privilegiati per l'impegno quotidiano a fianco dei malati e degli operatori. Dal 2013 le ore di volontariato sono aumentate da 20.250 a 20.344, seppure il numero dei volontari sia variato di una sola unità in più. I dati esposti, che confermano un trend positivo rispetto alle performance dell'Ente, fanno parte dei 147 indicatori contenuti nel Bilancio di Sostenibilità che riguardano performance generali e specifiche nel campo ambiente, economia, sociale e sanitario: attraverso di essi, i cittadini e tutti i soggetti interessati possono formulare un proprio giudizio su come l'Ente interpreta e realizza il suo mandato.

Dal 2015 il Bilancio si è dato un'impostazione grafica e di contenuti che ha ottenuto la Medaglia del Presidente della Repubblica «per l'uso efficace di diversi stili comunicativi: infografiche moderne, chiare, piacevoli; visual grafico armonico e ordinato; struttura espositiva accattivante nel linguaggio e nello stile. Un ottimo strumento di "informazione" dell'attività aziendale che si accompagna alla trasparenza e completezza dei contenuti».

Simone Canepa è Dirigente della S.C. Qualità, comunicazione e formazione presso E.O. Ospedali Galliera