

PARTE TERZA: LE ASPETTATIVE DEI PORTATORI DI INTERESSE

La rendicontazione sociale nasce storicamente nelle imprese orientate al profitto e trova il proprio fondamento nell'esigenza di dar conto a tutti coloro con i quali l'impresa interagisce nell'esercizio della propria attività del rispetto delle norme vigenti e dei canoni etici per quanto concerne in particolare la gestione del personale e il rispetto dell'ambiente.

La rendicontazione sociale si è progressivamente estesa alle organizzazioni non profit ed alle amministrazioni pubbliche, assumendo connotazioni specifiche connesse con il fatto che in queste istituzioni la responsabilità sociale è di fatto implicita nella missione istituzionale. A questo riguardo è stato osservato che *“La rendicontazione sociale nelle organizzazioni non profit non è figlia della responsabilità*

sociale d'impresa, perché un'organizzazione non profit è socialmente responsabile per definizione. La rendicontazione sociale è qui espressione dell'esigenza di “render conto” alla società civile, per riceverne in cambio la legittimazione ad esistere, a svilupparsi, a finanziarsi”.

Con la rendicontazione sociale nasce il concetto di “stakeholder”, termine che può essere tradotto con “portatori di interesse”, e che trova nello standard AA100-OAPS dell’“Institute of social and ethical accountability” una definizione semplice e chiara: *per stakeholder di una organizzazione si intendono tutti coloro sui quali l'organizzazione ha un impatto e che hanno un impatto sull'organizzazione, coloro cioè con i quali si ha un'interazione nell'esercizio dell'attività.*

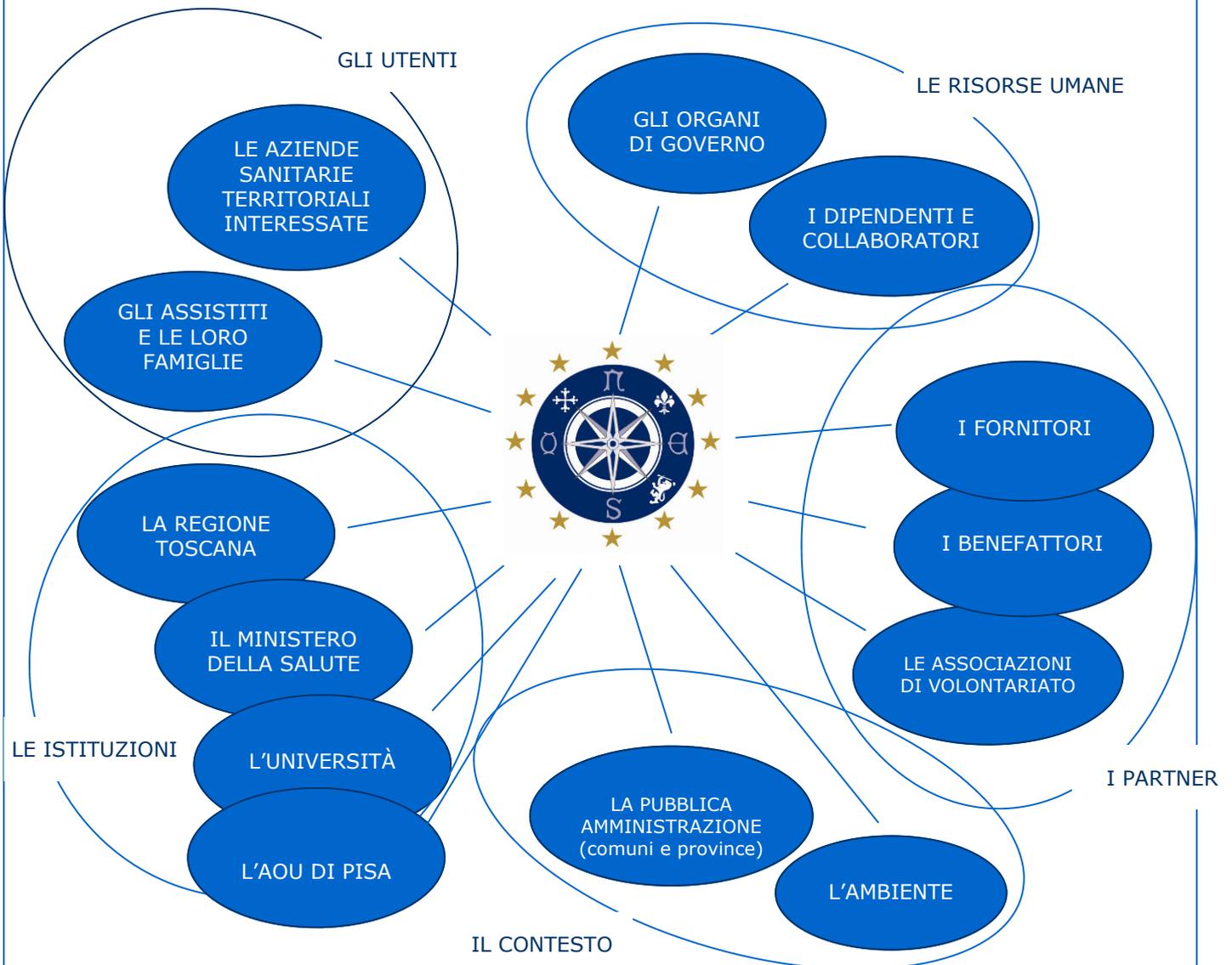




PARTE TERZA: LE ASPETTATIVE DEI PORTATORI DI INTERESSE

L'identificazione dei propri stakeholder è una fase essenziale per adottare un processo di rendicontazione che sia effettivamente significativo, ed è altresì importante definire un percorso che risponda all'intensità delle relazioni ed all'importanza che tali relazioni hanno nell'orientare le decisioni, gli assetti organizzativi, le strategie, i comportamenti dell'organizzazione. La Fondazione Stella Maris, in coerenza con i valori che essa esprime, tra i propri portatori di interesse pone in primissima posizione i pazienti e le loro famiglie, immediatamente seguiti dai dipendenti e collaboratori che con il loro lavoro, la loro professionalità, hanno reso possibile raggiungere e mantenere livelli di eccellenza,

nella ricerca e nell'assistenza, sulla base dei quali è stato riconosciuto e confermato nel tempo lo status di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico, e che fanno della Fondazione un punto di riferimento a livello regionale e nazionale. Tra gli interlocutori istituzionali particolare rilievo rivestono l'azienda ospedaliero universitaria di Pisa, con la quale la Fondazione ha da anni un rapporto organico di collaborazione, le aziende sanitarie territoriali di Pisa, Livorno ed Empoli, dalle quali proviene la gran parte dei soggetti in cura, l'Università di Pisa, la Regione Toscana, il Ministero della Salute. La mappa dei portatori di interesse identificati dalla Fondazione è riprodotta in figura.



PARTE TERZA: LE ASPETTATIVE DEI PORTATORI DI INTERESSE

IL PERCORSO SEGUITO

L'approccio metodologico adottato per valutare in quale misura la Fondazione ha soddisfatto le aspettative dei portatori di interesse individuati come prioritari in questo primo bilancio sociale (gli assistiti e le loro famiglie e il personale dipendente), e per individuare quali dovranno essere gli impegni da assumere per rispondere al meglio alle loro aspettative, si incardina nella sequenza di quattro momenti che trovano efficace rappresentazione nel diagramma qui riprodotto.

Questi quattro momenti rappresentano altrettante fasi di un percorso iterativo che si ispira al ciclo di Deming del miglioramento continuo della qualità, e si propone di essere il modo in cui la Fondazione si impegna a migliorare, anno dopo anno, la capacità di soddisfare le aspettative dei propri portatori d'interesse. I contenuti delle diverse fasi sono descritti in altrettanti paragrafi del capitolo relativo ai portatori d'interesse di volta in volta considerati.





PARTE TERZA: LE ASPETTATIVE DEI PORTATORI DI INTERESSE

IL PERCORSO SEGUITO

Coerentemente con lo schema riprodotto nella pagina precedente i due capitoli relativi alle aspettative dei portatori di interesse individuati come prioritari sono articolati nelle seguenti sezioni:

1) LE AREE STRATEGICHE DI IMPEGNO DELLA FONDAZIONE

In questa sezione sono precisate le tematiche rispetto alle quali la Fondazione ritiene debba essere prestata specifica attenzione, tematiche ovviamente diverse in relazione alle diverse tipologie di portatori di interesse considerati.

2) LE INIZIATIVE INTRAPRESE

In questa sezione sono sinteticamente descritte le iniziative che la Fondazione ha posto in essere per soddisfare le aspettative dei portatori di interesse di volta in volta considerati, sia sul piano organizzativo e strutturale sia sul piano degli strumenti di misurazione dei risultati conseguiti.

3) LA VALUTAZIONE DEI PORTATORI DI INTERESSE

In questa sezione sono sintetizzate le valutazioni dei portatori di interesse di volta in volta considerati come queste sono emerse sia dalla elaborazione dei questionari utilizzati per rilevare i loro giudizi, sia da una riflessione critica con gli stessi sui risultati dell'elaborazione, sugli strumenti utilizzati, sulle iniziative poste in essere dalla Fondazione per raggiungere i risultati attesi.

Questa riflessione è stata supportata da un semplice questionario aperto, articolato sulle seguenti domande:

1. in quale misura ritenete che le aree strategiche individuate dalla Fondazione rispondano alle vostre specifiche aspettative; ed in particolare qual è secondo voi l'ordine di priorità di tali aspettative e quali sono eventuali aspettative che non trovano riscontro nella selezione indicata?

2. in quale misura ritenete che le iniziative intraprese dalla Fondazione costituiscano una concreta risposta alle vostre aspettative, e quali sono le criticità che rilevate?
3. in quale misura ritenete che gli strumenti attualmente utilizzati per la rilevazione della soddisfazione delle vostre aspettative siano adeguati per fornire una misurazione oggettiva e significativa, sia per quanto concerne i contenuti, sia per quanto concerne le modalità di somministrazione?
4. quali impegni ritenete che la Fondazione debba assumere per migliorare complessivamente la propria capacità di risposta alle vostre aspettative?

4) GLI IMPEGNI PER IL FUTURO

In questa sezione sono esplicitati gli impegni che l'istituzione assume nei confronti dei portatori di interesse considerati per rispondere in modo migliore alle loro aspettative.

Questi impegni sono stati definiti tenendo conto delle valutazioni e delle proposte formulate dai portatori di interesse presi in considerazione, ai quali con il bilancio sociale si vuole concretamente dar voce, nella convinzione che il loro apporto sia essenziale per migliorare le performance della Fondazione.

