

RELAZIONE DI AUDIT

CERTIFICAZIONE RAPPORTO SUL CAPITALE INTELLETTUALE

Anno 2017

ASSOCIAZIONE NAZIONALE
PUBBLICHE ASSISTENZE
(A.N.P.AS. PIEMONTE)

Auditor: **Ing. Enrico Montabone**

N.B. La presente relazione è parte integrante del certificato n. 08/2011 rilasciato all'Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze (A.N.P.AS. Piemonte).
Per ulteriori informazioni in merito contattare:
ICC SRL – Via Governolo 34 – Torino. Tel. 011/595863 Fax 011/5088215
www.intellectualcapitalcertification.it

INDICE

1. Attività dell'organizzazione	pag. 3
2. Documentazione esaminata	pag. 3
3. Pianificazione dell'attività di audit	pag. 3
4. Modalità di conduzione dell'audit	pag. 4
5. Valutazione della metodologia utilizzata per il monitoraggio del Capitale Intellettuale	pag. 5
6. Indicatori	pag. 6
7. Analisi del rapporto sul Capitale Intellettuale	pag. 8
• Capitale umano	pag. 8
• Capitale organizzativo	pag. 11
• Capitale relazionale	pag. 17
8. Giudizio complessivo	pag. 22

1. ATTIVITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE:

Progettazione e sperimentazione di servizi innovativi e formativi a favore delle organizzazioni associate e pubblicazione manuali didattici illustrati.

Attività di sostegno solidaristico ai cittadini in difficoltà e diffusione della cultura sanitaria e civile.

Orientamento alla consulenza fiscale, amministrativa ed economica delle organizzazioni associate.

Sostegno iniziative delle organizzazioni associate sul territorio di riferimento.

2. DOCUMENTAZIONE ESAMINATA:

1. Documenti illustrativi dell'organizzazione (cataloghi, sito web, brochure, etc.)
2. Documento descrittivo della strategia
3. Documentazione dei sistemi di gestione
4. Strumento utilizzato per il monitoraggio del capitale intellettuale: **Intangibile Assets Monitor (IAM)**
5. Analisi processi aziendali
6. Rapporto sul capitale intellettuale anno 2017
7. Bilanci e note integrative al 31/12/2015
8. Bilanci e note integrative al 31/12/2016
9. Bilanci e note integrative al 31/12/2017
10. Report periodici
11. Altri documenti descritti nel seguito (vedasi commento indicatori)

3. PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITA' DI AUDIT

Novembre 2017 Incontro con il Consiglio Regionale

Novembre 2012 Incontro con il Consiglio Direttivo per la presentazione della relazione di audit.

Dicembre 2017 Riunione dell'organo di vigilanza D.Lgs 231

Agosto 2018 Riunione consiglio di amministrazione (presentazione risultati Audit Accreditazione Regionale, ISO 9001)

Ottobre 2017 Riunione Collegio dei revisori dei Conti

4. MODALITA' DI CONDUZIONE DELL'AUDIT

L'audit è stato condotto attraverso un'analisi del Rapporto sul Capitale Intellettuale al fine di valutare la sua coerenza e qualità attraverso la verifica dei dati e delle informazioni in rapporto ad otto fattori d'indagine, rilevando per ciascuno il livello di significatività.

I fattori sono:

- a. Rilevanza
- b. Verificabilità
- c. Chiarezza
- d. Completezza
- e. Sostanza
- f. Evidenza
- g. Neutralità
- h. Comparabilità

a. Rilevanza

L'audit ha il compito di controllare che i dati e le informazioni riportate sul Rapporto siano significative per permettere alle differenti categorie di soggetti interessati (stakeholders) di prendere le decisioni più opportune. Ciò si ottiene attraverso l'analisi della relazione logica tra i dati e le informazioni rilevati, la strategia dell'organizzazione e la descrizione delle risorse del Capitale Intellettuale necessarie per fornire i servizi dichiarati.

b. Verificabilità

L'audit accerta che i dati e le informazioni riportate sul Rapporto siano verificabili attraverso un sistema di rintracciabilità della sorgente degli indicatori. Inoltre accerta la coerenza e la consistenza degli indicatori rispetto alla strategia e agli obiettivi dell'organizzazione.

c. Chiarezza

L'audit ha il compito di verificare che il Rapporto sia facilmente strutturato e chiaro da leggere, che non contenga informazioni non significative. Quest'ultimo aspetto potrebbe distrarre le diverse categorie dei soggetti interessati dalle informazioni rilevanti e quindi risultare ridondante con il rischio di disperdere e confondere le informazioni più significative.

d. Completezza

L'audit verifica che il Rapporto consenta, con i suoi indicatori, una visione completa della situazione dell'organizzazione rispetto alla sua strategia, agli obiettivi legati ai processi e agli obiettivi che soddisfano le necessità e le aspettative dei soggetti interessati.

e. Sostanza

L'audit ha il compito di verificare che il Rapporto contenga informazioni coerenti con la gestione della conoscenza dell'organizzazione e che la sostanza dei fatti prevalga sulla forma.

f. Evidenza

L'audit verifica che nel Rapporto siano assenti eventuali sovrapposizioni di indicatori per garantire l'evidenza certa di quelli presenti.

g. Neutralità

L'audit ha il compito di verificare che i dati e le informazioni siano presentati il più obiettivamente possibile (privi quindi di distorsioni preconette) considerando il loro impatto sulla visione sistemica dell'organizzazione. Non ci devono essere cioè indicatori "desiderabili", ma solo quelli coerenti con la realtà dell'organizzazione.

h. Comparabilità

L'audit verifica che tutti i dati e le informazioni contenute nel Rapporto consentano una comparazione temporale omogenea (almeno annuale).

Il livello di significatività dei fattori di indagine è rappresentato dai seguenti simboli:

+++	buono
++	discreto
+	sufficiente
-	insufficiente

5. VALUTAZIONE DELLA METODOLOGIA USATA PER IL MONITORAGGIO DEL CAPITALE INTELLETTUALE

Si ritiene che la metodologia utilizzata da A.N.P.AS. Piemonte per il monitoraggio e la revisione dei dati costituenti il Capitale Intellettuale (metodo IAM) sia stata applicata in modo corretto. All'ottavo anno di applicazione, si conferma una corretta individuazione degli indicatori coerenti con le peculiarità dei servizi erogati dall'Associazione e aggiornati annualmente in relazione all'evoluzione dell'organizzazione.

Si evidenzia come lo strumento di valutazione sia consolidato e veda tutti i componenti dell'organizzazione impegnati nella raccolta dei dati necessari per il monitoraggio.

Relativamente all'utilizzo delle Linee Guida del Ministero Danese, così come dichiarato nel Rapporto, si ritiene che, pur essendo A.N.P.AS. Piemonte una associazione non profit, tali linee guida siano state correttamente interpretate.

6. INDICATORI

C.U. CAPITALE UMANO

C.U.1 INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

- C.U.1.1 Personale certificato e non certificato corsi S.A.R.A.
- C.U.1.2 N° ore formazione personale dipendente
- C.U.1.3 Profilo demografico del CD e dipendenti A.N.P.A.S.

C.U.2 INDICATORI DI EFFICIENZA

- C.U.2.1 N° volontari certificati e non certificati allegato A e B
- C.U.2.2 N° istruttori volontari sistema (IVS) certificati e non certificati

C.U.3 INDICATORI DI STABILITA'

- C.U.3.1 Analisi di customer satisfaction interna

C.O. CAPITALE ORGANIZZATIVO

C.O.1 INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

- C.O.1.1 N° unità personale dipendente
- C.O.1.2 N° ore consulenza esterna fornita alle associazioni
- C.O.1.3 Dati e informazioni gestite
- C.O.1.4 N° progetti documentali pubblicati
- C.O.1.5 Manuali "scenari di soccorso" distribuiti
- C.O.1.6 N° progetti internazionali gestiti
- C.O.1.7 N° riunioni di coordinamento interne ed esterne

C.O.2 INDICATORI DI EFFICIENZA

- C.O.2.1 N° dipendenti associazioni aderenti
- C.O.2.2 N° ambulanze associazioni
- C.O.2.3 N° altri automezzi associazioni aderenti
- C.O.2.4 N° servizi svolti e Km percorsi dalle associazioni aderenti
- C.O.2.5 N° unità cinofile delle associazioni aderenti
- C.O.2.6 N° associazioni con rendiconti certificati
- C.O.2.7 N° associazioni certificate sulla trasparenza gestionale-amministrativa e fiscale
- C.O.2.8 N° postazioni 118 certificate gestite da associate e rimborso convenzioni
- C.O.2.9 Rimborso medio annuo per postazioni e % media di incremento
- C.O.2.10 % di incremento sul numero delle postazioni ottenute con il sistema integrato
- C.O.2.11 Valore sociale dell'opera volontaristica ANPAS

C.O.3 INDICATORI DI STABILITA'

- C.O.3.1 Turnover fornitori di servizi
- C.O.3.2 % regionale autorizzazioni L.R. 42/92 (trasporto infermi)

C.R. CAPITALE RELAZIONALE

C.R.1 INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

- C.R.1.1 Analisi di customer satisfaction sulle associate - Percentuale di utilizzo dei servizi di consulenza erogati
- C.R.1.2 Quote associative incassate
- C.R.1.3 Corsi effettuati e discenti formati nelle scuole
- C.R.1.4 Corsi primo soccorso nelle aziende e discenti formati
- C.R.1.5 N° Associazioni aderenti all'A.N.P.A.S. Piemonte
- C.R.1.6 Investimenti immagine e rappresentanza

C.R.2 INDICATORI DI EFFICIENZA

- C.R.2.1 Collaborazione con enti pubblici e privati
- C.R.2.2 N° uscite su organi di informazione
- C.R.2.3 Famiglie partecipanti a incontri su adozioni interne
- C.R.2.4 N° volontari e soci associazioni aderenti
- C.R.2.5 N° obiettori e volontari in servizio civile

C.R.3 INDICATORI DI STABILITA'

- C.R.3.1 Customer satisfaction corsi erogati

7. ANALISI DEL RAPPORTO SUL CAPITALE INTELLETTUALE

CAPITALE UMANO

C.U.1. INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

C.U.1.1. PERSONALE CERTIFICATO E NON CERTIFICATO CORSI SARA (Servizio di Accompagnamento con Relazione d’Aiuto)

Come per l’anno 2016 anche nel 2017 (200 certificati e 38 non certificati) si è verificato un significativo aumento dell’indicatore che consolida l’impegno profuso nella sensibilizzazione e formazione. Anche quest’anno si evince che lo scostamento numerico tra il personale certificato e non, rapportato alla crescita del numero di volontari è altresì significativo ed indicativo della selettività della metodologia implementata mirata al mantenimento di uno standard elevato. Questo gap è ancora inferiore a quello verificatosi nell’ultima valutazione.

Lo scenario mutevole non permette decisamente previsioni relativamente alla crescita di questi valori ma viene attesa almeno una parametrizzazione simile.

L’indicatore quindi mantiene una elevata significatività ed una buona comparabilità a fronte del suo periodo di monitoraggio.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	++

C.U.1.2. NUMERO ORE FORMAZIONE PERSONALE DIPENDENTE

Nel 2017 a fronte della formazione erogata nello scorso anno non è stato ritenuto necessario sviluppare nuovi ruoli o introdurre percorsi formativi per nuovi assunti. I ruoli organizzativi si possono considerare consolidati. L’incremento così importante di ore di formazione è anche da leggersi in funzione dei due nuovi inserimenti. La formazione è sicuramente un indicatore significativo, che presenta elementi di sostanza, evidenza e neutralità, il fattore di comparabilità per l’anno 2017 è significativo anche in ottica di stabilità del numero delle risorse interne. Si mantengono elevati gli altri indicatori.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	+++

C.U.1.3. PROFILO DEMOGRAFICO PERSONALE A.N.P.AS PIEMONTE DIPENDENTE E RAPPRESENTATO

Questo indicatore consente di valutare la volontà di A.N.P.AS Piemonte di monitorare l'età del personale che opera nell'Associazione (dipendenti e consiglio direttivo) per misurare in termini "demografici" le potenzialità del Capitale Umano nei prossimi anni e tenere traccia dell'andamento di questi nel tempo.

I fattori di indagine presentano un buon livello di significatività.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.U.2. INDICATORI DI EFFICIENZA

C.U.2.1. NUMERO VOLONTARI CERTIFICATI E NON CERTIFICATI ALLEGATO A E B

Questo indicatore rivela il grado di raggiungimento dell'obiettivo della certificazione delle competenze (conoscenze, abilità e comportamento) dei volontari appartenenti alle Associate aderenti ad A.N.P.AS. Piemonte che entrano a far parte del mondo A.N.P.AS. e del Sistema Piemonte Emergenza Sanitaria 118.

L'Allegato A è costantemente in aggiornamento per garantire elevati standard di servizio e mantiene una elevata selettività come verificato nel confronto con gli anni precedenti.

Una parte delle certificazioni sono slittate al 2018 (legate ad aspetti organizzativi) cosa che comunque rende sempre comparabile l'indicatore (che ha avuto una flessione del 2016). Si conferma la valutazione dell'indicatore sul percorso formativo Allegato B esauritosi nell'anno 2002 e riportato sul rapporto per poter rendere un'informazione completa ai portatori di interesse benché non rappresenti più un indicatore monitorabile (viene mantenuto per lo storico).

Nel suo complesso l'indicatore è significativo e presenta un buon grado di neutralità e comparabilità.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità ++

C.U.2.2. NUMERO ISTRUTTORI VOLONTARI SISTEMA (IVS) 118 CERTIFICATI E NON CERTIFICATI

L'indicatore monitora la certificazione delle competenze degli IVS 118. Il monitoraggio dell'indicatore non è riportato nel rapporto ma a fronte del volume di attività erogata sarà interessante prenderlo in esame. Il percorso formativo in oggetto potrà essere variato e potranno variare elementi completi, sostanziali e di comparabilità dei dati nel futuro, e tali elementi saranno valutati il prossimo anno. Pertanto la staticità del monitoraggio risulterebbe pertanto poco significativo ai fini della rilevazione del capitale umano.

Rilevanza	Verificabilità	Chiarezza	Completezza
Sostanza	Evidenza	Neutralità	Comparabilità

C.U.3. INDICATORI DI STABILITA'

C.U.3.1. ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION INTERNA

L'indicatore evidenzia il consolidamento della capacità di A.N.P.AS. Piemonte di favorire un clima positivo che stimola lo sviluppo delle attività in fase di progettazione ovvero di erogazione dei servizi.

E' un indicatore significativo e, dall'analisi dei questionari distribuiti nel 2017 è emerso che l'A.N.P.AS Piemonte ha mirato la propria indagine in particolare agli aspetti legati al clima associativo e al miglioramento della comunicazione interna.

A fronte delle risposte rilevate verranno implementati i metodi di monitoraggio definendo uno strumento per il 2018 se sarà necessario.

Tale scelta rende l'indicatore significativo per tutti i fattori, solo il grado di comparabilità si mantiene su un livello di accettabilità (anche a fronte dell'introduzione della rilevazione sul personale).

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	+

CAPITALE ORGANIZZATIVO

C.O.1. INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

C.O.1.1. UNITA' PERSONALE DIPENDENTE

Il personale in organico è cresciuto di due unità (ma permane la necessità di almeno ancora una unità) in modo coerente con le linee strategiche e la mission di A.N.P.AS. Piemonte. Il livello di significatività dei fattori presi in esame risulta buono.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	++
Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	+++

C.O.1.2. NUMERO DI ORE DI CONSULENZA ESTERNA FORNITA ALLE ASSOCIATE

Nel 2017 si è evidenziato ulteriormente l'impegno profuso per lo sviluppo operativo delle Associate favorito dall'attività di consulenza (circa 200 ore in più) coordinata dall'AN.P.AS Piemonte. La crescita del servizio è stata continua dal 2002. E' un indicatore con un buon livello di verificabilità.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	+++

C.O.1.3. NUMERO CIRCOLARI INVIATE, CONTATTI SITO WEB, CONTATTI TELEFONICI E CONTATTI POSTA ELETTRONICA GESTITI

Questi quattro indicatori confermano il trend di crescita orientato alle Associazioni aderenti (un aumento dei contatti telefonici dettagliatamente gestiti e una leggera flessione dei contatti via web che fluttuano in funzione di variabili poco note) e confermano gli sforzi continui orientati al miglioramento della comunicazione (sempre più mirata e personalizzata) con il fine di raggiungere un livello costante di condivisione delle esperienze e delle conoscenze. Sono stati inoltre implementati i contatti attraverso i nuovi social media che attirano le fasce più giovani della popolazione.

L'indicatore risulta significativo (stabile e con la propensione alla crescita) con un maggior peso rilevato in termini di comparabilità.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	++

C.O.1.4. NUMERO PROGETTI DOCUMENTALI PUBBLICATI

Anche nel 2017 si registra una continuità nell'impegno dedicato alla pubblicazione di progetti documentali orientati a veicolare la ricchezza di knowledge che, con il supporto dell'indicatore successivo, confermano la ricaduta sul territorio di riferimento in linea con la missione dell'A.N.P.AS Piemonte. Nel corso del 2017 c'è stata l'importante revisione dei manuali "Scenari di Soccorso Formazione al Primo soccorso"

Tutti i fattori di indagine di questo indicatore presentano un buon livello di valutazione, ed anche il fattore evidenza può considerarsi incrementato.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza ++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.O.1.5. NUMERO MANUALI "SCENARI DI SOCCORSO" DISTRIBUITI

Questo indicatore ha il compito di analizzare il grado di diffusione del risultato di una progettazione, realizzazione di una nuova edizione dei Manuale pubblicati e distribuiti da A.N.P.A.S. Piemonte. Nel corso del 2017 si è completato il progetto multimediale "Scenari di Soccorso" destinato alla Formazione avanzata del personale addetto al Sistema di emergenza urgenza 118. Lo scostamento numerico dovuto all'esaurimento del materiale relativo alla IV revisione del progetto è correttamente motivato.

Il livello di significatività dell'indicatore è buono ed anche il grado di comparabilità.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.O.1.6. NUMERO PROGETTI INTERNAZIONALI GESTITI

Questo indicatore è stato eliminato, dopo che l'attività è passata ad ANPAS Nazionale.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +

C.O.1.7. NUMERO RIUNIONI DI COORDINAMENTO INTERNE ED ESTERNE

Questi indicatori se da un lato rivelano un continuo miglioramento del Sistema di Gestione dell'Associazione dall'altro la "capacità di presidiare i livelli organizzativi istituzionali di riferimento esterni". Nel 2017 l'indicatore ha rilevato un ulteriore incremento dovuto all'intensificarsi delle riunioni presso la Regione destinati alla definizione dell'accordo.

Si conferma un buon livello di significatività confermato anche dal fattore di completezza.

E' ritenuto ancora discreto il livello del fattore sostanza.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	+++

C.O.2. INDICATORI DI EFFICIENZA

C.O.2.1. DIPENDENTI ASSOCIAZIONI ADERENTI AD A.N.P.AS Piemonte

E' un indicatore che rivela un fenomeno indiretto rispetto alla strategia di A.N.P.AS Piemonte. L'andamento dell'indicatore, negli ultimi anni, risulta in crescita, garantendo un buon livello di significatività anche per il 2017 (+30 unità), con un buon livello dei fattori di indagine presi in esame (tra le mansioni mappate). Tutte le variabili in gioco, principalmente legate alla riduzione di spesa sanitaria, la riduzione dei volontari ed il maggior impegno richiesto dalla comunità sono attentamente scandagliati.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	+++

C.O.2.2. NUMERO AMBULANZE DELLE ASSOCIATE

Questo indicatore ha una rilevanza fondamentale per l'attività del trasporto sanitario. Per il 2017 si rileva un incremento di 22 unità dopo due anni di stabilità del parco macchine. Il suo monitoraggio evidenzia la capacità di ottimizzare le risorse disponibili nella gestione dei servizi a valenza sociale ed la continua necessità di nuove risorse. La verificabilità è buona così come gli altri fattori di indagine.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	+++

C.O.2.3. NUMERO ALTRI AUTOMEZZI DELLE ASSOCIATE ADERENTI

In questo caso l'indicatore è indirettamente correlato alla strategia A.N.P.AS Piemonte pur esprimendo correttamente il parametro relativo al settore dell'accompagnamento di persone disabili o con difficoltà motoria. Infatti si tratta di automezzi dedicati e quindi adeguatamente attrezzati. Stabili i mezzi destinati a servizi di protezione civile. Nel 2017 l'indicatore registra un ulteriore incremento rispetto alla stabilità evidenziata nelle precedenti verifiche.

I fattori di indagine presentano nel complesso livello di significatività buono.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	+++

C.O.2.4. NUMERO SERVIZI SVOLTI E KM PERCORSI DALLE ASSOCIAZIONI ADERENTI

L'indicatore monitora e conferma la capacità di risposta delle associate ai bisogni dei cittadini e delle istituzioni assolutamente in linea con la mission. L'incremento è stato veramente importante + 6,98 % di servizi erogati e + 11% di chilometri percorsi.

Viene confermato come gli indicatori siano in netta ulteriore crescita soprattutto i km percorsi cosa che rispecchia l'aumentato bisogno della comunità e la continua richiesta di servizi attrezzati per il trasporto di degenti speciali, anziani e disabili.

I fattori di indagine presentano nella media un buon livello di significatività.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	++	Comparabilità	+++

C.O.2.5. NUMERO UNITA' CINOFILE DELLE ASSOCIAZIONI ADERENTI

L'indicatore è in sospenso. Non vi sono più per il momento unità cinofile. E' allo studio un loro inserimento (ricerca e monitoraggio) per il 2019.

Rilevanza		Verificabilità		Chiarezza		Completezza	
Sostanza		Evidenza		Neutralità		Comparabilità	

C.O.2.6. NUMERO ASSOCIATE CON RENDICONTI CERTIFICATI

E' un indicatore importante che rivela il tipo di controllo sul sistema di gestione amministrativo per il rimborso costi connessi alla gestione del servizio da parte delle Associate che nel 2017 evidenzia una stabilità raggiunta pressoché sulla totalità delle Associate (50/50 – 100%). Evidenzia così l'efficienza della politica di sensibilizzazione adottata da A.N.P.AS. Piemonte e orientata alla completa trasparenza della gestione economica dei fondi da parte delle Associate.

La rilevanza di tale indicatore è pertanto buona così come il livello degli altri fattori di indagine.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.O.2.7. N. ASSOCIAZIONI CERTIFICATE SULLA TRASPARENZA GESTIONALE-AMMINISTRATIVA E FISCALE

L'orientamento alla trasparenza gestionale è confermato dall'introduzione del presente indicatore che nel 2017 conferma l'impegno delle Associazioni ad allinearsi alla gestione amministrativa-fiscale confermando la significatività dell'indicatore precedente e confermando l'assoluta volontà nel consolidare i valori fondanti dell'ANPAS (mission, affidabilità, trasparenza, ecc.).

Tutte e 78 le Associazioni aderenti sono state certificate.

Il consolidamento delle risorse interne ha permesso una ottima pianificazione ed erogazione delle attività.

I fattori di indagine risultano buoni, acquisisce un livello buono anche il fattore di comparabilità e cresce il fattore evidenza.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.O.2.8. INDICI CONVENZIONI EMERGENZA SANITARIA 118 ASSOCIATE: NUMERO POSTAZIONI 118 (CERTIFICATE) GESTITE DA ASSOCIATE E RIMBORSO CONVENZIONI

Questi due indicatori rivelano la numerosità delle postazioni 118 (l'incremento di due unità) e il costo sostenuto dalla Regione Piemonte (costo medio a postazione che ha subito un leggerissimo decremento). Esaminandoli con gli otto fattori di indagine si può affermare che presentano in tutti i casi un buon livello di significatività.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.O.2.9. RIMBORSO MEDIO ANNUO PER POSTAZIONE E % INCREMENTO COSTI

I due indicatori sono a completamento dei due precedenti e confermano la significatività del monitoraggio.

Il 2017 a causa di un mercato dei derivati petroliferi in costante oscillazione ha visto un nuovo aumento dei costi, l'indicatore evidenzia correttamente il trend e permette il confronto con gli indici di spesa del triennio precedente.

I fattori di indagine confermano la trasparenza nel monitoraggio dei dati anche per il 2017, evidenziando un livello medio buono.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità ++	Comparabilità +++

C.O.2.10 COASTO MEDIO A SINGOLO SERVIZIO CONVENZIONE EMERGENZA SANITARIA

Questo indicatore permette di visualizzare, per ogni postazione "118", la razionalizzazione della Spesa Pubblica con il contributo del Volontariato Organizzato. Netto l'incremento rispetto al triennio precedente (rimborso medio per Postazione).

L'indicatore ha subito uno scostamento significativo nel 2017 e presenta quindi una elevata rilevanza dello stesso al fine di valutare l'apporto del Volontariato nel trasporto sanitario. Nel complesso si evince un livello di indagine discreto.

Rilevanza ++	Verificabilità ++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza ++	Evidenza +++	Neutralità ++	Comparabilità +++

C.O.2.11. VALORE SOCIALE OPERA VOLONTARISTICA ANPAS

L'indicatore (nuovamente incrementato per il 2017) rappresenta la differenza tra il costo che sarebbe stato sostenuto direttamente dal Servizio Sanitario Regionale e quello effettivamente sostenuto attraverso il rimborso erogato alle associate ANPAS. Ovvero illustra il valore aggiunto in termini sia intangibili che tangibili dell'opera prestata dai volontari ed evidenzia l'obiettivo mantenuto ed il costante impegno orientato al risparmio di denaro pubblico.

I fattori di indagine si attestano su un livello buono.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.O.3. INDICATORI DI STABILITA'

C.O.3.1. PERCENTUALE TURNOVER DI FORNITORI DI SERVIZI E PROFESSIONISTI

Questo indicatore nel 2017 registra e conferma il consolidamento dei fornitori di beni e servizi in virtù della capacità dell'A.N.P.AS Piemonte di erogare servizi con un livello qualitativo costante ed evidenzia la stabilità raggiunta.
Risultano buoni tutti fattori di indagine.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.O.3.2. PERCENTUALE REGIONALE AUTORIZZAZIONI AL TRASPORTO INFERMI (soggetti autorizzati L.R. 42/92)

La rilevanza della presenza di altri soggetti autorizzati al trasporto infermi è monitorata con questo indicatore che tiene sotto controllo la capacità di A.N.P.A.S. Piemonte di essere comunque leader in questo servizio in linea con la sua mission nonostante la continua comparsa di altri soggetti sullo scenario. Lo scenario cambierà per la privatizzazione della CRI e l'inserimento di altri soggetti. Quindi occorrerà valutare nei prossimi anni questo indicatore a fronte di dati storici.
Il livello di significatività è buono.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

CAPITALE RELAZIONALE

C.R.1. INDICATORI DI CRESCITA/RINNOVAMENTO

C.R.1.1. CUSTOMER SATISFACTION E SERVIZI OFFERTI

Il monitoraggio della customer satisfaction è costante. L'indagine di soddisfazione connessa ai servizi erogati dall'A.N.P.AS. Piemonte, si consolida con la metodologia scelta per il 2015 (l'indagine è sempre svolta triennialmente con il metodo dell'intervista telefonica e successiva aggregazione dei dati). Le analisi relative agli indicatori permetteranno di definire che lo strumento (questionario) è ancora idoneo e verrà somministrato alla fine del 2018.
Si evidenzia una ottima scelta metodologica con cadenza triennale che di insieme buon livello di significatività.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	++	Comparabilità	++

C.R.1.2. QUOTE ASSOCIATIVE INCASSATE

Questo indicatore, è l'espressione di quantificazione economica in coerenza con l'andamento del n. delle associazioni aderenti e permette di evidenziare la sostenibilità qualitativa dei servizi resi da A.N.P.A.S.

Il valore delle quote è assolutamente stabile.

I fattori di indagine di questo indicatore presentano pertanto un livello buono.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.R.1.3. CORSI EFFETTUATI E DISCENTI FORMATI NELLE SCUOLE

I progetti presentati per portare informazione sulla prevenzione ai soggetti in età scolare sono stati annullati a causa di problemi organizzativi proprio degli istituti. Si considerava che potessero essere anche un vettore per il messaggio/mission del volontariato ma la complessità degli interventi e la bassa numerosità hanno convinto a recedere dal progetto.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.R.1.4. CORSI DI PRIMO SOCCORSO NELLE AZIENDE E DISCENTI FORMATI

L'indicatore è significativo ed evidenzia la capacità di A.N.P.AS Piemonte di promuovere ed effettuare servizi che, anche se non istituzionali, sono una risposta concreta alle esigenze del territorio in funzione dei cambiamenti legislativi e/o richieste da situazioni contingenti nell'ambito della Sicurezza sui Luoghi di Lavoro.

L'incremento dei corsi DAE (abilitazioni e refresh) è esponenziale. L'ANPAS è il primo ente in piemonte per numero corsi con i relativi concorrenti distaccati in modo significativo.

I fattori esaminati sono nel complesso significativi.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza ++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità ++

C.R.1.5. NUMERO ASSOCIAZIONI ADERENTI ALL’A.N.P.AS PIEMONTE

Questo indicatore di crescita/rinnovamento evidenzia gli sforzi rivolti da A.N.P.AS Piemonte al miglioramento del Capitale Relazionale attraverso il miglioramento della trasparenza gestionale delle Associazioni.

Il numero delle associazioni si assesta a 78 (una in meno del precedente) evidenziando che con la modifica del terzo settore vi sarà un incremento molto significativo già nel 2018. I fattori di indagine hanno raggiunto un buon livello di significatività.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	++	Neutralità	+++	Comparabilità	+++

C.R.1.6. INVESTIMENTI IMMAGINE E RAPPRESENTANZA

L’indicatore evidenzia nel 2017 una crescita nuovamente significativa (rispetto al precedente anno) sugli investimenti rivolti alla promozione del logo dell’associazione anche in termini economici (rapporto fatturato/spese immagine e rappresentanza) ed il consolidamento e l’efficacia dell’introduzione dell’ufficio stampa iniziata già nel 2005. Si mantiene costante la presenza dell’ANPAS e delle associate sui media di informazione locale e regionale e si evidenzia la netta crescita delle attività sul web.

Il livello di significatività è nel complesso buono.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	++	Evidenza	++	Neutralità	+++	Comparabilità	++

C.R.2. INDICATORI DI EFFICIENZA

C.R.2.1. COLLABORAZIONE CON ENTI PUBBLICI E PRIVATI

Questo indicatore è stato introdotto per monitorare l’efficienza del capitale relazionale di A.N.P.A.S. Piemonte e quindi permettere un suo miglioramento nel tempo. Nel 2016 si sono confrontati i dati della raccolta (con cadenza triennale) sulla rilevazione precedente (avvenuta tramite questionari) che hanno mantenuto il risultato atteso come giudizio complessivo (>8,5) e quindi sono stati sufficienti a raggiungere un buon livello di significatività. Rimane sufficiente la comparabilità a fronte della scelta della cadenza triennale.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	++
Sostanza	++	Evidenza	++	Neutralità	++	Comparabilità	+

C.R.2.2. NUMERO USCITE SU ORGANI DI INFORMAZIONE

Rimane consolidata la presenza sui media e sui principali organi di informazione con una ulteriore crescita del numero di uscite sui siti web e sui social, stabili sono le apparizioni televisive (contro una diminuzione delle uscite su quotidiani e settimanali) e quindi maggiore visibilità dell'organizzazione e suo impegno sul territorio (in coerenza con l'evoluzione dei sistemi di comunicazione). Molto buono il livello di significatività per tutti i fattori di indagine.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	+++	Evidenza	++	Neutralità	+++	Comparabilità	+++

C.R.2.3. FAMIGLIE PARTECIPANTI AD INCONTRI SU ADOZIONI INTERNAZIONALI

Questo indicatore rileva la capacità dell'A.N.P.AS Piemonte di operare nell'ambito della sensibilizzazione alle tematiche della solidarietà con particolare riguardo ai problemi dei minori. A supporto di questo indicatore è stato inserito anche il dato relativo ai dettagli per tipologia dei contatti con le famiglie (che vede aumentare il contatto telefonico in modo significativo pur privilegiando sempre gli incontri). Lo scenario è molto cambiato (rilevato su tutte le associate) a fronte delle difficoltà che hanno le famiglie sotto il profilo economico e gestionale. Viene mantenuto il fattore di selezione e risulta diminuito il numero di incarichi assunti (7). Nonostante i progetti abbiano tempistiche pluriennali, l'indicatore risulta aver raggiunto nel complesso una discreta significatività per tutti i fattori di indagine ma viene declassato nella sua rilevanza.

Rilevanza	++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
Sostanza	++	Evidenza	+++	Neutralità	++	Comparabilità	++

C.R.2.4. NUMERO VOLONTARI E SOCI DELLE ASSOCIATE ADERENTI

Questi indicatori, pur non avendo una rilevanza diretta poiché condizionati dalla specificità di ogni Associata, dimostrano l'efficienza delle politiche relazionali di A.N.P.AS Piemonte. Il grado di comparabilità è discreto in quanto la crescita è connessa a fattori non direttamente dipendenti dalle attività Associazioni. A fronte di una minima diminuzione totale l'indicatore che permane verrà meglio analizzato il prossimo anno l'impegno nelle attività di reclutamento delle associate (sempre nella sua globalità) e a fronte delle nuove campagne di reclutamento. Nell'insieme risulta significativo.

Rilevanza	+++	Verificabilità	+++	Chiarezza	+++	Completezza	+++
------------------	-----	-----------------------	-----	------------------	-----	--------------------	-----

Sostanza	+++	Evidenza	+++	Neutralità	+++	Comparabilità	++
-----------------	-----	-----------------	-----	-------------------	-----	----------------------	----

C.R.2.5. NUMERO OBIETTORI E VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

E' un indicatore che evidenzia la capacità dell'A.N.P.AS Piemonte di raggiungere l'obiettivo di attrazione dei giovani verso un Servizio in grado di creare Valore Sociale apprezzato da tutti i cittadini. Nel 2017 un ulteriore incremento importante dei volontari (n°326 totali), grazie al bando nazionale di riferimento sul Servizio Civile ha permesso di mantenere monitorato l'indicatore che mantiene un livello di significatività buona. Il nuovo bando 2018 non farà che incrementare questi valori rendendo fondamentale questo indicatore.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

C.R.3. INDICATORI DI STABILITA'

C.R.3.1. CUSTOMER SATISFACTION CORSI

Questo indicatore monitora il grado di soddisfazione dei corsi erogati enfatizzando una buona capacità organizzativa e di analisi dei fabbisogni di A.N.P.AS Piemonte.

I risultati della raccolta dati fanno emergere un ottimo livello percepito soprattutto relativamente alla professionalità delle figure docenti.

I corsi campionati e le attività relative agli audit di certificazione hanno messo in luce l'alto livello di percezione dei discenti e delle associazioni in relazione alle attività formative.

Si mantiene una elevata significatività della rilevanza e della Verificabilità.

Pertanto a conferma degli sforzi orientati a standard formativi elevati, risulta un indicatore estremamente significativo.

Rilevanza +++	Verificabilità +++	Chiarezza +++	Completezza +++
Sostanza +++	Evidenza +++	Neutralità +++	Comparabilità +++

8. GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il rapporto sul capitale intellettuale 2017 rappresenta un momento di nuova conferma del corretto orizzonte interpretativo di strategia gestionale e mission dell'Associazione. Mission dell'Associazione che deve confrontarsi con un sempre più fitto ed articolato scenario di variabili esterne e di mercato ed all'attenzione alle linee guida dettate a livello nazionale al fine di valorizzare il capitale intellettuale dell'Associazione.

La capacità di A.N.P.AS. Piemonte di sviluppare e soprattutto mantenere nel tempo l'attenzione e la gestione delle risorse intellettuali possedute e/o controllate attraverso il loro monitoraggio costante, evidenzia una sensibilità volta al miglioramento delle condizioni di efficacia ed efficienza dei servizi erogati e di tutte le condizioni al contorno, in linea con lo stile che distingue l'Associazione.

La comunità manifesta sempre di più il riconoscimento verso degli standard di servizio ed uno stile dell'Associazione e dei Volontari che già nel passato venivano percepiti attraverso il ruolo di sensore che delle Associate e la loro costante presenza sul territorio. Un riconoscimento "silenzioso" che riconosce nel volontariato e nella sua gestione un pilastro della nostra società.

Figura del Volontario che cresce grazie all'impegno organizzativo e formativo dell'Associazione che ne monitora il costante ritorno del servizio offerto.

L'orientamento ben descritto nel rapporto evidenzia la stabilità organizzativa ed il miglioramento della condivisione della necessità di puntare sull'introduzione di strumenti di gestione delle informazioni, della conoscenza e del sapere che consenta nel tempo di valorizzare ulteriormente gli sforzi volti al miglioramento dei servizi, alla consapevolezza in rapporto inversamente proporzionale all'esiguo ammontare degli investimenti.

Viene mantenuto alto, anzi altissimo l'impegno nella diffusione del pensiero laico e della necessità del proprio impegno per gli altri, il sottolineare sempre con il proprio "saper fare" il Valore Sociale, sostengono la mission del volontariato e nel diffondere il valore morale e umano della figura del volontario stesso.

Viene preservato e potenziato l'impegno mirato alle nuove generazioni ed alla prevenzione, alla conoscenza degli strumenti e del soccorso, che si è concretizzato con importanti progetti multimediali di diffusione capillare delle informazioni nelle scuole e nelle università. Progetti editoriali di alto impatto che permettono il passaggio della conoscenza e la diffusione del sapere per una crescita consapevole della comunità e dei suoi più giovani attori.

L'impegno continuo per lo sviluppo del capitale relazionale, la condivisione del knowledge dell'associazione attraverso la pubblicazione di manuali sempre più professionali di pronto soccorso, le iniziative didattiche specifiche e lo sviluppo dell'area formazione, vengono adeguatamente evidenziate e sono supportate da iniziative efficacemente monitorate. Tale impegno coinvolge direttamente i cittadini con la crescita delle competenze del singolo ed una maggiore consapevolezza in ambito assistenza e primo soccorso. Conoscenze che consentono nel tempo sia una riduzione del costo sociale a carico della comunità e sia un aumento del livello di sicurezza del cittadino stesso.

Le associazioni aderenti si dimostrano sempre più allineate ai valori fondanti dell'ANPAS come ha dimostrato lo sforzo organizzativo per verificarne la trasparenza gestionale al quale tutte hanno partecipato con merito. Trasparenza gestionale che ha confermato la capacità organizzativa e la stabilità evidenziando un ulteriore consolidamento e uniformità operativa a garanzia e tutela delle risorse pubbliche e del rispetto dei valori statuari.

Si conferma anche per il 2017 l'efficacia dell'attività svolta dall'Ufficio Stampa e l'incremento costante della collaborazione con le Associazioni aderenti.

A.N.P.AS. Piemonte con il monitoraggio costante dei suoi asset intangibili evidenzia l'impegno orientato all'accrescimento nel tempo del capitale umano, relazionale organizzativo e sociale a supporto di scenari territoriali e nazionali in ambito pubblica assistenza in continua evoluzione.

Pertanto i portatori di interessi e la collettività, con la lettura del rapporto sul capitale intellettuale 2017 possono comprendere il quadro di correlazione tra il valore sociale creato da A.N.P.AS. Piemonte attraverso la gestione delle proprie risorse intangibili.

Ing. Enrico Montabone

