

La rappresentazione e la valutazione del capitale intellettuale nelle Aziende sanitarie

? DEFINIZIONE

Quando si parla di capitale intellettuale per un'azienda si intende l'insieme dei "saperi" posseduti dalle persone che vi lavorano ("capitale individuale"), delle modalità organizzative con cui è gestita ("capitale interno") e dei rapporti che intrattiene con i soggetti esterni ("capitale relazionale"). Si tratta, sempre e comunque, di fattori cosiddetti "intangibili", ossia non quantificabili secondo i tradizionali parametri propri del bilancio economico-finanziario; per questo è difficile misurarli, quantificarli, assegnare ad essi un valore economico. Considerata però la loro importanza si è cercato di descriverli e di analizzarne l'impatto sull'andamento di un'azienda, in questo caso sanitaria.

🎯 LA RILEVANZA DEL CAPITALE INTELLETTUALE

Le Aziende sanitarie si caratterizzano quali realtà ad elevata complessità gestionale e di ampie dimensioni, tali da richiedere l'impiego di ingenti risorse e in cui le professionalità presenti costituiscono l'elemento caratterizzante.

Il valore generato dalle Aziende sanitarie non riesce ad essere pienamente espresso mediante i tradizionali sistemi di misurazione e valutazione di tipo economico-finanziario, ma richiede modelli di misurazione innovativi in grado di presentare anche elementi qualitativi che colgano gli aspetti caratteristici di un'azienda, quali ad

esempio la capacità di relazionarsi con l'esterno, di stimolare la diffusione di competenze e conoscenze interne, di promuovere e sostenere lo sviluppo delle innovazioni tecnologiche.

Affinché sia possibile valutare ed orientare la *performance* complessiva di un'azienda è opportuno che la dirigenza abbia la consapevolezza di quali sono gli elementi intangibili che confluiscono nel valore generato dalla gestione aziendale.

È in questo contesto che si inserisce il progetto di ricerca volto all'individuazione di un modello di rappresentazione del capitale intellettuale in grado di supportare la dirigenza e le direzioni aziendali nei processi di pianificazione strategica.

👥 DESTINATARI

Il progetto individua tra i possibili interlocutori interessati alla rappresentazione e valutazione del capitale intellettuale nelle Aziende sanitarie:

- ◆ la Regione
- ◆ la Direzione aziendale

L'interesse della Regione risiede nella possibilità di individuare gli elementi caratterizzanti il capitale intellettuale in un'Azienda sanitaria e di ottenerne un "modello" di analisi/rilevazione che diventi uno strumento fruibile per tutte le Aziende del SSR.

L'interesse della Direzione aziendale risiede nella conoscenza degli effettivi risultati di *performance* raggiunti dalla propria Azienda.

L'unione di informazioni di carattere economico-finanziario con informazioni di carattere qualitativo sul capitale intellettuale supporta la Direzione aziendale nella individuazione di scelte strategiche coerenti con l'effettiva potenzialità espressa dall'intera organizzazione aziendale.

🎯 OBIETTIVO

Il progetto di ricerca si pone l'obiettivo di individuare un modello di rappresentazione del capitale intellettuale, presentato sotto forma di report annuale. Tale modello offre alla direzione strategica un utile supporto per la valorizzazione delle potenzialità dell'Azienda, dei suoi elementi distintivi e, soprattutto, della sua capacità di produrre valore attraverso il migliore utilizzo delle risorse assegnate.

📄 IL REPORT SUL CAPITALE INTELLETTUALE

Il report sul capitale intellettuale è un documento che integra il sistema di rendicontazione dell'Azienda. L'efficacia e la valenza del report sono connesse alla continuità e periodicità della sua stesura, tali da consentire alla dirigenza di valutare nel tempo l'andamento della *performance* e l'incidenza dei fattori che determinano il capitale intellettuale.

Lo schema di report proposto dal gruppo di progetto si compone di tre sezioni, che corrispondono alle determinanti del capitale intellettuale (vedi Tabella):

- I capitale relazionale
- II capitale individuale
- III capitale interno

Il **capitale relazionale** è costituito dall'insieme delle tipologie, delle modalità e del volume delle relazioni che l'Azienda intrattiene con i diversi soggetti esterni ad essa (vedi Tabella - punto I). Questi ultimi sono stati individuati anche in considerazione del ruolo istituzionale assegnato alle differenti tipologie di Aziende sanitarie. In ragione di ciò, gli stakeholder variano a seconda della tipologia di Azienda sanitaria (es. le relazioni con i medici di medicina generale, punto I - voce C, sono rilevati nelle Aziende USL e non nelle Aziende ospedaliere). Attraverso l'unione di informazioni quantitative e descrittive, la sezione capitale relazionale pone in luce la complessità delle relazioni, l'oggetto delle relazioni tra Azienda e stakeholder con il fine di evidenziare il valore effettivo e/o potenziale delle relazioni in riferimento ai differenti stakeholder.

Il **capitale individuale** è prevalentemente costituito dalle competenze e conoscenze possedute dai soggetti che operano all'interno dell'Azienda (vedi Tabella - punto II). Le variabili che compongono il capitale individuale sono rappresentate dalla formazione, dai profili di carriera, dall'esistenza di processi di valutazione della performance e dalle politiche del personale (vedi Figura - punto II - voci A-E). Attraverso il coordinamento delle informazioni quantitative e descrittive, la sezione capitale individuale pone in evidenza sia l'aspetto quantitativo (es. numero ore di formazione interna) sia l'analisi dei processi attuati per ciascuna variabile considerata (es. presenza e modalità di analisi del fabbisogno formativo).

Il **capitale interno** (vedi Tabella - punto III) è determinato dalla presenza di processi e strumenti gestionali di pianificazione, programmazione e controllo coerenti con le finalità e gli obiettivi aziendali (voce A); dalla presenza e dall'entità delle attività immateriali quali ad esempio brevetti, linee guida generate dall'Azienda, ecc. (voce B);

o ancora dall'attività di ricerca e dai suoi risultati (voce C), così come dalla presenza di tecnologia e/o dall'analisi della spinta alla innovazione tecnologica presente in Azienda.

METODOLOGIA

Il gruppo di progetto è coordinato dall'Agenzia sanitaria regionale, si avvale della consulenza scientifica dell'Università degli studi di Ferrara, Facoltà di Economia, ed è composto dai rappresentanti di cinque Aziende sanitarie della Regione Emilia-Romagna (Aziende USL di Parma, Piacenza, Rimini; Azienda ospedaliero-universitaria di Ferrara; Istituti ortopedici Rizzoli di Bologna).

Il progetto si è sviluppato secondo i seguenti percorsi di indagine:

- ◆ analisi della letteratura nazionale e internazionale sul capitale intellettuale;
- ◆ individuazione di linee guida preliminari volte alla individuazione degli indicatori per la determinazione del capitale intellettuale;
- ◆ individuazione, attraverso il gruppo di progetto, del modello definitivo per l'analisi del capitale intellettuale;
- ◆ raccolta dei dati presso le Aziende partecipanti al progetto attraverso interviste semi-strutturate;
- ◆ elaborazione dei dati qualitativi;
- ◆ predisposizione di un report sul capitale intellettuale per ciascuna delle Aziende sanitarie partecipanti.

RISULTATI ATTESI

Al termine del progetto di ricerca si intende:

- ◆ predisporre uno schema analitico sulle determinanti che compongono il capitale intellettuale, i diversi fattori e per ciascuno di essi gli indicatori quali-quantitativi necessari al reperimento dei dati;

- ◆ redigere un primo report sul capitale intellettuale per ciascuna delle tre tipologie di Azienda sanitaria (USL, ospedaliero-universitaria; IRCCS) che hanno partecipato al progetto;
- ◆ estendere il modello di report alle altre Aziende del Sistema sanitario regionale.

RIFERIMENTI

Mouritsen J. Measuring and intervening: how do we theorise intellectual capital management. *Journal of Intellectual Capital*, 5 (2): 257-267, 2004.

Mouritsen J., Bukh P., Marr B. Reporting on intellectual capital: Why what and how. *Measuring Business Intelligence*, 8 (1): 46-54, 2004.

Mouritsen J., Larsen H., Bukh P., Johansen M. Reading intellectual capital statement. *Journal of Intellectual Capital*, 2 (4): 359-383, 2001.

Guthrie G., Petty R. Intellectual capital: Australian annual reporting practice. *Journal of Intellectual Capital*, 1 (3): 241-251, 2000.

Robinson G., Kleiner B. How to measure an organization's intellectual capital. *Managerial Auditing Journal*, 11 (8): 36-39, 1996.

Roos G., Bainbriedge A., Jacobsen K. Intellectual capital analysis as a strategic tool. *Strategy and Leadership*, 29 (4): 21-26, 2001.

Tabella. Schema del report

| | |
|--------------------------------|--|
| I Capitale relazionale | A Relazioni con pazienti |
| | B Relazioni con altre Aziende sanitarie |
| | C Relazioni con MMG e pediatri di libera scelta |
| | D Relazioni con Enti locali |
| | E Relazioni con Regione |
| | F Relazioni con soggetti di ricerca pubblici e privati |
| | G Relazioni con Università |
| | H Relazioni con sindacati |
| | I Relazioni con fornitori |
| | L Relazioni con finanziatori |
| | M Relazioni con popolazione |
| | N Relazioni con volontariato |
| II Capitale individuale | A Formazione/aggiornamento |
| | B Professionalità |
| | C Carriera |
| | D Processi di valutazione |
| | E Politiche del personale |
| III Capitale interno | A Gestione |
| | B Attività immateriali |
| | C Ricerca |
| | D Formazione attiva e consulenza attiva |
| | E Tecnologia |