

INCARICO DI FUNZIONE : Presidi Ospedale di Circolo e del Ponte

Struttura di assegnazione :S.C. Sistemi d'accesso e Libera professione

I sistemi di accesso rappresentano per ogni azienda sia pubblica che privata il primo contatto con cui il cittadino si confronta

Molto spesso dall'esito di questo approccio ha un impatto positivo o negativo nei confronti dell'Azienda erogatrice, su tutto il percorso e i servizi che lo stesso affronterà o di cui usufruirà.

Per garantire un'alta qualità dei servizi ,l'Azienda non può più fare affidamento solo su strumenti di gestione, ma deve poter confidare sull'aiuto di dipendenti.

La performance dei dipendenti di un'organizzazione è da considerarsi come capitale fondamentale per l'Azienda stessa, quindi è molto importante attuare dei meccanismi di motivazione degli individui.

La motivazione nel settore pubblico negli ultimi anni è un tema difficile rispetto al passato.

Il blocco dei rinnovi contrattuali, delle progressioni interne e del prolungamento della vita lavorativa, non rendono facile questo compito.

E vero anche che la motivazione del personale non può essere limitata solo agli strumenti monetari . Non esista una formula universale e assoluta per fidelizzare e motivare il personale.

In questi anni con il mio lavoro di coordinamento e gestione del personale front-office e non, ho osservato e imparato che ogni individuo (escluso il discorso monetario)è motivabile secondo i suoi differenti bisogni, obiettivi e interessi.

Se per qualcuno il punteggio della scheda di valutazione annuale che viene redatta è importante , dovrà essere motivato per quell'obiettivo, se per altri il continuo aggiornamento e la sua professionalità sono determinanti si deve lavorare su questo bisogno ecc.

Il personale che collabora deve sentirsi parte integrante dell'azienda e deve essere consapevole dell'importanza del ruolo che ognuno ricopre.

Il cittadino deve essere al centro di ogni azione, non solo per essere curato ma deve essere preso in cura per ogni sua esigenza .

Per Centro Unificato di Prenotazione (CUP) come definito dalle linee guida del Ministero della Salute e delle politiche Sociali, si intende il sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie, deputato a gestire l'intera offerta (SSN, regime convenzionato, intramoenia, ecc.) con efficienza, strutturando in modo organizzato l'attività delle unità eroganti per ciò che attiene l'erogazione delle prestazioni, interfacciandosi a questo scopo con le diverse procedure di gestione dell'erogazione, degli accessi e delle relative informazioni, supportando modalità di programmazione dell'offerta e comunicazione ai cittadini. Tale Sistema consente di facilitare l'accesso alle prestazioni sanitarie e di monitorare la domanda e l'offerta complessiva, attraverso idonei strumenti di analisi, che forniscano informazioni rilevanti ai fini del governo delle liste di attesa.

I Centri unici di prenotazione e i front-office della nostra Azienda sono attualmente formati da personale qualificato e con lunga esperienza nella maggior parte dei casi, ciò nonostante spesso si trovano a gestire situazioni di contrasto con chi a loro si rivolge per prenotazioni, dovuti ad aspettative differenti rispetto a quelle che vengono poi di fatto comunicate.

Questo scontri provocano negli operatori/trici sensi di frustrazione e malessere, poiché consapevoli

che pur avendo svolto il lavoro correttamente non viene comunque risparmiato a loro parole poco gratificanti.

Per questo ritengo utile trovare delle forme di gratificazione ,come le lettere inviateci dal Direttore generale di appoggio e ringraziamento in questo periodo storico , incontri semestrali con psicologi del lavoro con cui colloquiare su queste tematiche sarebbero graditi.

In questo ultimo anno abbiamo formato tutte le operatrici front-office al rilascio esenzioni per patologia , questa operazione è per l'utente un' agevolazione ulteriore , altre azioni potranno essere messe in campo abilitando e formando il personale per il rilascio credenziali Gass.

In un prossimo futuro sarà disponibile per gli operatori usufruire sistema di gestione prenotazione GP++ .

Il servizio gestione prenotazione ++, consente agli operatori SISS abilitati di effettuare la prenotazione di visite specialistiche e/o esami strumentali e di consultare le agende esposte al SISS presso le Strutture sanitarie aderenti.

Inoltre verrà attivata la piattaforma digitale Smart Welcome che andrà a sostituire il vecchio sistema informatico prenotazioni e pagamenti oggi attivo in tutta l'Azienda.

Questo migliorerà la qualità della struttura e i contatti con i cittadini, ridurrà i tempi in coda allo sportello, ma soprattutto ridurrà i tempi di esecuzione delle attività allo sportello, sarà possibile con una sola operazione prenotare e emettere fattura pagamento.

Stiamo formando operatrici per il callcenter telefonico, che avrà come obbiettivo la prenotazione , annullamento, spostamento degli appuntamenti, essendo in via sperimentale dobbiamo attendere per darne un giudizio obbiettivo .

Queste nuove introduzioni porteranno un miglioramento lavorativo a tutti gli operatori , facilitandone il lavoro e nello stesso tempo rendendolo più fluido e con meno margine di errore .

La nostra Azienda ha per ovvi motivi logistici e storici una dispersione di personale front-office,comprese le radiologie e i laboratori analisi .

L'individuazione in un prossimo futuro di un luogo dove unificare tutti i servizi amministrativi ambulatoriali di accettazione e prenotazione,produrrebbe per l'Azienda un risparmio di risorse umane, facilitando l'utente al disbrigo delle pratiche .

WHOSPITAL

La ASST Sette Laghi ha adottato l'attivazione della cartella clinica elettronica (cce) utilizzando l'applicativo Whospital nella maggioranza delle U.O. a partire da ottobre 2019.

Obiettivi della digitalizzazione sono:

- integrare attività e professionisti
- migliorare la tempestività delle informazioni
- standardizzare il processo della redazione dei documenti sanitari
- migliorare la qualità documentale (riducendo abbattimenti NOC, contenzioso medico-legale,

Informazioni tecniche:

l'accesso all'applicativo Whospital avviene via web tramite delle credenziali.

Whospital sostituisce la cartella clinica cartacea, ad eccezione della modulistica che richiede una compilazione specifica (es. consenso privacy, consensi informati, referti, registrazione terapia

trasfusionale, verbali operatori, referti endoscopici, referti istologici, etc.) e non è integrato ai dispositivi elettromedicali specifici.

Al momento della dimissione del paziente, la cartella clinica elettronica viene stampata in formato cartaceo ed inserito nella cartella clinica dal personale amministrativo di supporto impiegato nelle U.O.; ciò comporta un diverso impiego del tempo utilizzato per il riordino della cartella clinica nelle sue parti non informatizzate. le prenotazioni riservate o particolari ,questo ha portato un cambiamento migliorativo

Queste attività che vengono svolte dalla segreteria di reparto/Circolo e Ponte, come il sistema informatico delle cartelle elettroniche ha di fatto agevolato e reso più efficiente il loro lavoro, oggi non esiste più l'esclusiva per le segreterie , ma tutte sono intercambiabili e collaborano tra di loro .

Ogni giorno mi confronto con la mia struttura operativa e il mio Direttore di struttura, per migliorare il servizio ai cittadini , studiando percorsi o modalità di accesso semplificate per ridurre il più possibile tempi di sosta presso tutti i nostri sportelli e i tempi di risposta.

Concludo confermando la mia volontà a ricoprire il ruolo messo a concorso con la consapevolezza che il lavoro fatto da un team unito e un clima lavorativo buono , anche se non con poche difficoltà nel realizzare entrambe le cose, dia dei risultati ottimi per l'azienda e anche per il personale che vi lavora.

CRISTINA BARASSI
Collaboratore amministrativo
Asst settelaghi