

Candidarmi: nuovi stimoli nuovi orizzonti

L'esperienza lavorativa maturata presso le aziende sanitarie che si sono succedute con le varie riforme regionali, mi ha aiutata a costruire una capacità organizzativa e una propensione a lavorare sia in gruppo che in modo autonomo e ad essere di supporto ai dirigenti e alle figure professionali presenti fornendo loro in ogni momento risposte certe e puntuali. Lo spirito critico e la curiosità che mi animano non rappresentano il lato caratteriale ma bensì la capacità di guardare oltre ed entrare nel merito delle cose cogliendo i punti di forza e di criticità sempre e comunque nel rispetto delle dinamiche aziendali, degli obiettivi e dei ruoli non dimenticando tuttavia i bisogni degli assistiti.

Sono interessata a intraprendere questo percorso professionale con la consapevolezza che quanto ho imparato è il frutto di conoscenza, professionalità, metodica e passione.

Non mi sono mai improvvisata convinta che nel viaggio intrapreso della vita "tutto quanto ho appreso, in ogni ambito di vita o di lavoro, è servito e che nulla è andato sprecato e che prima o poi tutto ritorna e ricircola".

È tempo che la sanità pubblica ritorni ad essere considerata un investimento, per la salute e il benessere delle persone coniugando sviluppo, sostenibilità economica e responsabilità civile.

Questo periodo di grande difficoltà dovrebbe essere l'occasione per ripensare ad una nuova sanità rispettosa di ogni soggetto che è chiamato a partecipare al cambiamento.

In questi casi, quando finisce un'emergenza, occorre guardare con coraggio a quanto non ha funzionato per capire meglio e trarre insegnamento.

Il Sistema Sanitario è di tutti, è un segno di civiltà, e deve dunque essere preservato e valorizzato.

Nella mia visione di questo sistema sanitario vorrei che venissero raffigurati due valori: il Rispetto e la Credibilità

Rispetto.

E' necessario mettere in campo tutti gli strumenti e le strategie affinché gli assistiti comprendano che un appuntamento non disdetto impedisce a un altro malato di effettuare una visita o un accertamento clinico nel tempo adeguato.

E' arrivato il momento di mettere a freno a questa deprecabile abitudine.

Visite ed esami non eseguiti rappresentano un problema da non sottovalutare in quanto penalizzano tutto l'intero sistema sanitario allungando ulteriormente i tempi e le liste d'attesa.

Ancor più oggi nell'emergenza covid 19, dove per necessità organizzative si è dovuto ridisegnare gli accessi riducendo in modo preponderante le prestazioni, il tentativo di arginare liste d'attesa troppo lunghe passa inevitabilmente anche attraverso la strada della responsabilizzazione del singolo che è chiamato a rispondere al danno "anche economico" arrecato al sistema sanitario.

Non possiamo più stare immobili e impassibili dinanzi a una percentuale del tutto ragguardevole di appuntamenti andati a "buca". Questa emergenza ha messo in sostanziale evidenza che le risorse non sono "infinite" e occorre evitare gli sprechi.

Capisco che può apparire spiacevole e impopolare "pretendere" il pagamento dell'intero ticket per l'appuntamento "mancato" ma è "doveroso" e soprattutto "civile" intervenire.

La gente purtroppo capisce l'importanza del giusto agire solo nel momento in cui è prevista e applicata la sanzione.

Se sempre e comunque lasceremo fare, il cittadino crescerà nel convincimento che il proprio agire è avallato anche dal nostro sistema che non vuole o non può porre rimedio.

Non penso a un sistema "punitivo" ma a misure che possano "educare" il cittadino al rispetto del bene comune e il sistema sanitario è per il bene dell'intera collettività.

Come si realizza? Attraverso misure decise, strutturate e mirate che posso riassumere:

1. Obbligo sistematico del pagamento all'atto della prenotazione;
2. Invito "bonario" al pagamento della prestazione non effettuata;
3. Misure che impediscano attraverso il "blocco di sistema" il rimborso o il recupero della prestazione persa.
4. Recupero crediti come avviene per i codici bianchi dei PS;
5. Cartella esattoriale;

Credibilità. Il cittadino al centro

Se da una parte pretendiamo il rispetto dei cittadini nel comprendere l'importanza di disdire un appuntamento in caso di impedimento, dall'altro lato è doveroso che anche l'Azienda Sanitaria si ponga in modo altrettanto rispettosa nei confronti degli stessi cittadini.

E' importante dare credibilità a un servizio sanitario vicino ai malati che purtroppo già irritati da lunghe attese si vedono annullare appuntamenti senza per altro trovare un nuovo ricollocamento nel breve tempo.

E' increscioso quanto purtroppo avviene quando a vario titolo (malattie, ferie, forza maggiore, ecc.) vengono annullate visite ed esami;

E' sotto gli occhi di tutti i notevoli disguidi creati agli assistiti a cui si affianca anche l'imbarazzo e la denigrazione a cui sottoponiamo gli operatori chiamati all'ingrato compito di comunicare l'annullamento.

Non credo che sia improponibile, nel momento che si verifichi l'emergenza ambulatoriale, trovare all'interno dell'Azienda una fattibile soluzione.

La soluzione potrebbe arrivare nel fare intervenire uno specialista che chiamerei “specialista Jolly” dalla sede con più disponibilità di presenze o in alternativa il poter stipulare convenzioni a “chiamata” che tamponino l'emergenza. E' importante per dare credibilità al sistema adoperarsi per garantire sempre e comunque lo svolgimento degli ambulatori e delle prestazioni.

L'utente è sempre penalizzato e le ricadute sono al pari di quelle registrate per la mancata disdetta aggravate a mio avviso dal fatto che si preclude ulteriormente al cittadino il suo diritto di essere curato dopo mesi d'attesa.

E' necessario, auspicabile e doveroso ritornare a mette al centro il cittadino che accede agli ambulatori e alle prestazioni di diagnostica.

L'efficienza si misura non solo nella capacità messa in campo attraverso le dotazione tecnologiche, le professionalità sempre più di alto profilo ma anche nella capacità organizzativa di un sistema a far fronte nel breve e nell'immediatezza all'evento imprevisto.

Ammodernamento tecnologico e digitalizzazione

Sentiamo sempre più spesso dire che gli interventi devono riguardare un ammodernamento tecnologico attraverso una sempre maggiore digitalizzazione.

E' giusto pensare che sia oggi tempo di utilizzare un forte investimento nelle tecnologie digitali per semplificare le procedure di accesso ai servizi da parte degli assistiti e migliorare il lavoro di tutto il personale creando un clima favorevole e di minor fatica.

Quando l'innovazione sarà in grado di produrre questi processi di cambiamento organizzativi la ricaduta in termini di efficacia, efficienza ed economicità sarà sicuramente evidente.

Mi definisco dell'era della carta, ma capisco che è giunto il momento di implementare l'utilizzo di dispositivi che utilizzino la carta in modo quasi marginale.

Sono sotto gli occhi di tutti, ogni giorno in ogni ambito di vita, i dispositivi che facilitano queste operazioni dal firmare il bonifico in Banca, al richiedere la nuova Sim telefonica attraverso i più svariati dispositivi di riconoscimento.

- Perché non trasferire e implementare la tecnologia degli applicativi in uso negli uffici di scelta/revoca?
Sono gli uffici dove in misura maggioritaria si registra l'espressione massima dell'incontro del cittadino con la burocrazia.
Così mi immagino questi uffici di front-office:
L'utente non più costretto a presentare copie di documenti cartacei, ma grazie l'utilizzo di dispositivi scanner, di dispositivi di firma, tutto verrà archiviato e salvati nei server aziendali o Regionali.
A chi vorrà, ovvero ai più “tecnologici” si invierà il documento in forma “digitale” sul cellulare o per e-mail, mentre per i tradizionalisti si continuerà a stamperà ancora su carta.
- Razionalizzare il più possibile l'uso della carta attraverso un più conformante formato (formato a5 al posto a4 per la stampa della ricetta, utilizzo fronte-retro per referti, ecc).
- Legare il risparmio della carta a obiettivo aziendale. Destinare la quota risparmiata per l'incentivazione del personale e degli uffici più attenti.
Educare a piccoli progressi. Anche il servizio sanitario può diventare Green.
- Ammodernamento dei PC, dei POS e delle stampanti. Dotazione tecnologica opsoleta, postazioni di lavoro non idonee. Innovazione della rete dati aziendale.
I dati che vengo processati ogni giorno dagli uffici di front office sono una miriade. E' necessario un sistema di rete efficiente e veloce capace di supportare gli applicativi in uso per le prenotazioni, i pagamenti, e tutte le attività peculiari degli uffici ecc.
L'incisività di risposta tecnologica si tradurrà in una ricaduta qualitativa in termini di minor tempo d'attesa per gli utenti e nel migliorare le condizioni di lavoro degli operatori.
- L'utilizzo sistematico e l'incremento della ricetta elettronica. – Minor difficoltà a interpretare le prescrizioni, velocizzazione delle prenotazioni. Dati univoci di identificazioni con contestuale abbattimento degli errori.
- L'utilizzo di forme di prenotazione on-line o telefoniche per organizzare l'accesso agli sportelli.
L'emergenza covid ha imposto il distanziamento che spesso è di difficile realizzazione.
Migliorare la gestione delle code e dell'affluenza prevedendo sistemi di prenotazione programmata abbassando il potenziale rischio di assembramento in posti che non sempre presentano sale d'attesa adeguate.

In un primo momento il costo dell'ammodernamento delle dotazioni informatiche potrà sembrare impegnativo ma poi le ricadute nel breve, nel medio e nel lungo periodo produrrà sicuramente il miglioramento e abbattimento dei tempi di lavorazione. Al contempo parte dei costi accessori e costi per così dire “nascosti” (materiali di consumo quali carta – toner – tempo costi di archiviazione e smaltimento, ecc -) saranno riassorbiti. L'impegno richiesto è notevole sia in nella gestione dei costi che delle risorse umane coinvolte nel processo che ritengo necessario e inderogabile.

Servizi e percorsi innovativi.

La vocazione dell'ospedale è focalizzata nel garantire sempre, attraverso la dotazione tecnologica e le più svariate figure professionali altamente qualificate, il bisogno di salute degli assistiti nel momento dell'insorgenza e nella fase acuta della malattia, e successivamente nel definirne i percorsi di controllo e riabilitazione. In questo l'azienda ha investito e continuerà ad investire risorse economiche e umane implementando il proprio ruolo. La centralità dell'ospedale è indiscussa.

Differentemente il cittadino incontra difficoltà sul territorio nel veder soddisfatto il proprio bisogno *“non di salute”* ma di atti, autorizzazioni amministrative, certificati, pratiche di ogni tipo. Tutto quel mondo che non è correlato alla diagnostica.

Credo che sia necessario ridisegnare i servizi di qualità centrati sulla persona ovvero una risposta appropriata e pertinente, erogata con professionalità nei luoghi e con le modalità che possano garantire e soddisfare anche questi bisogni.

Penso a tutte le persone che devono rinnovare la patente in commissione. Immagino la difficoltà a prenotare la data dell'accertamento, la fatica a eseguire tutti gli accertamenti sanitari nei tempi previsti a garantirsi il proprio diritto a mantenere l'autorizzazione a guidare.

A tutti quei pazienti sottoposti a dialisi, che nella malattia sono costretti a occuparsi mensilmente di produrre la documentazione appropriata per i rimborsi.

Ai pazienti che necessitano di protesi acustiche che con fatica e dopo molto tempo riescono a completare il percorso autorizzativo. A tutti i cittadini che con il loro peregrinare da un ufficio all'altro cercano risposte e servizi adeguati.

A tutti questi assistiti dovremmo porre attenzione.

Non sarebbe più appropriato creare percorsi mirati, magari prevedendo una forma di compartecipazione, affinché in un'unica soluzione e struttura avvenga l'incontro tra il bisogno dell'utente di veder garantita la propria necessità e la complessità dell'iter burocratico. Così lavorando avremo almeno facilitato il loro percorso.

Incentivazione e il sistema premiante: l'innovazione e la sperimentazione

L'unico modo a mio avviso di incentivare il personale avviene attraverso il riconoscimento economico.

Sicuramente è importante favorire l'aggregazione delle persone in un *“un gruppo coeso”*, il creare stimoli alla crescita professionale, introdurre nuovi concetti dove *“il lavorare con pochi conflitti interni”* permette di lavorare meglio.

Ma ciò non è scontato.

Le dinamiche sono risapute e sfaccettate. (conflitti mai risolti, poca propensione a lavorare in gruppo, difficoltà ad accettare i cambiamenti; poca progressione professionale, poca considerazione; incapacità a condividere e a confrontarsi, ecc)

La realizzazione, *“della mission aziendale”* è spesso disattesa se non è strettamente legata al raggiungimento economico.

Una forma attuabile di incentivazione potrebbe essere quella di veicolare l'idea che l'attività amministrativa in regime *Libero professionale* possa essere esercitata per garantire *una maggior disponibilità l'accesso agli sportelli per il disbrigo della normale attività amministrativa (cup/sceta revoca)*.

Garantire una diversa innovativa ed elastica apertura degli uffici *“sabato mattina o nelle fasce pre mattina – pre serale”* rappresenterebbe di sicuro un vantaggio per tutti quei soggetti, lavoratori e non, che a vario titolo hanno difficoltà ad accedere negli orari di apertura istituzionale.

I cittadini, su prenotazione potranno accedere agli sportelli.

La gestione dell'attività sarà regolata attraverso apposite agende e con la compartecipazione ai costi da parte dei richiedenti stessi.

A mio avviso l'utilità del servizio assorbirà il modico costo della prestazione. *“diritto di segreteria per accesso facilitato”*.

Si darà così opportunità anche agli operatori, su richiesta e adesione volontaria, di avere un incremento del proprio reddito e contestualmente si allargherà la qualità dell'offerta dei servizi al cittadino da parte dell'Azienda.

Sicuramente, l'innovazione e la sperimentazione di nuove forme di offerta collocherà anche la sanità pubblica al fianco del privato nel gestire l'accesso facilitato ai servizi.

In un unico contesto si realizzerà l'incontro tra il bisogno di salute e il mettere a disposizione tutto il personale necessario in via straordinaria per facilitare l'accesso degli assistiti agli sportelli.

La valutazione in merito alla realizzazione, la valenza e alla fattibilità dei piccoli e grandi cambiamenti rappresentati e suggeriti sarà prerogativa di chi avrà la responsabilità di gestire il cambiamento adottando tutte le strategie, le tempistiche, gli investimenti e gli sviluppi che riterrà opportuno tenuto conto delle risorse disponibili e le priorità.

“Ci vorrà tempo, risorse e competenze. *Non si semina in una notte il campo”*.