

Le competenze di ruolo
dell'Assistente di Studio:

*Job description, ruolo
e competenze*



Modulo n.1

Premessa

- Complessità dei contesti (studi associati) – integrazione di professionalità diverse, interdipendenza tra competenze (lavoro in team)
- Complessità dei ruoli (aumento dei compiti, del numero degli interlocutori, delle culture degli interlocutori , interni ed esterni)
- Organizzazione efficaci che permettano una buona gestione dei compiti (gestione telefono, agende degli appuntamenti, accoglienza pazienti in studio, regolazione dell'afflusso degli appuntamenti, pratiche burocratiche) e degli eventuali compiti delegabili (se esiste opportuna formazione)

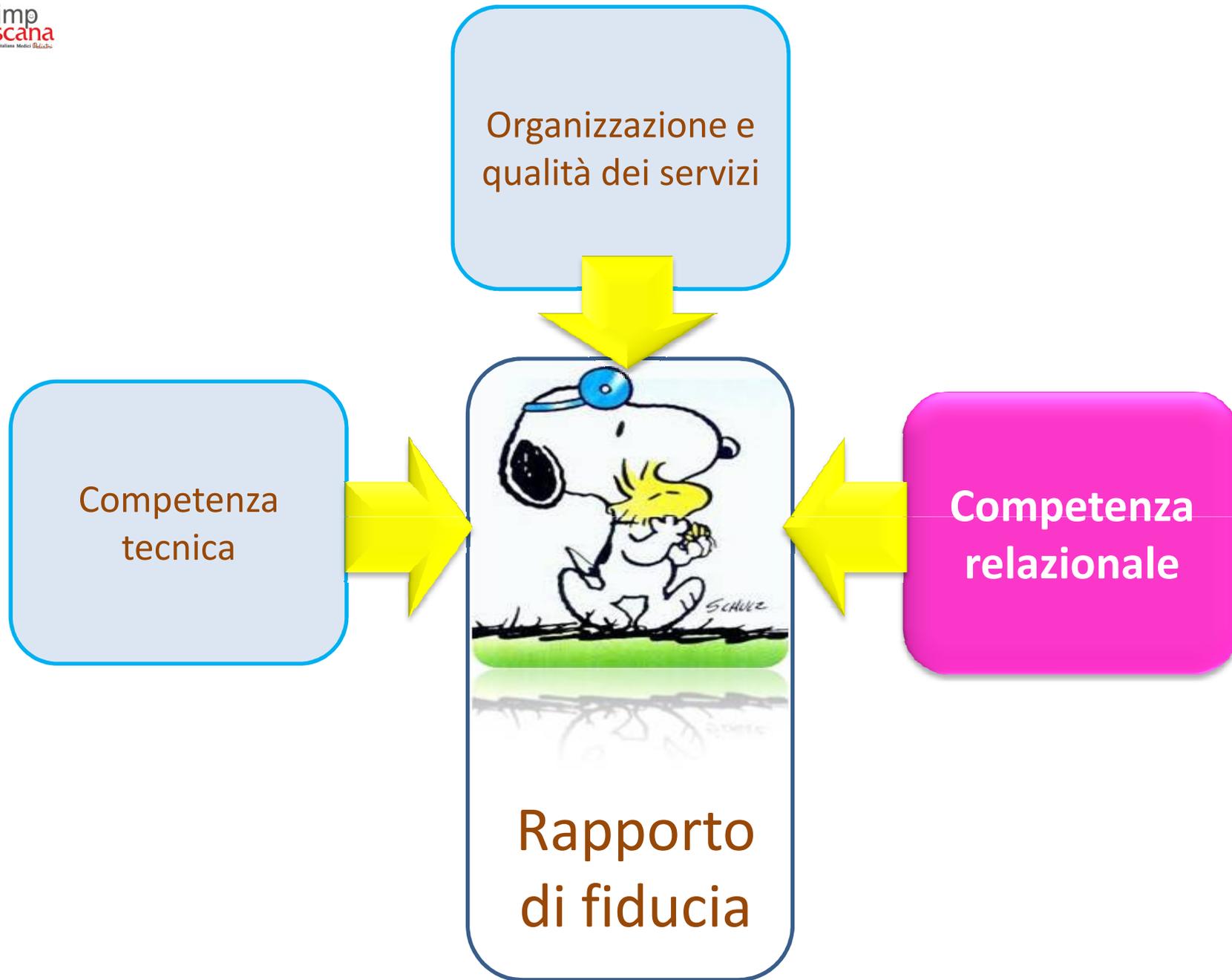


Assistenti di studio

Focus su ruolo

- Di servizio (interno/esterno)
- Ad alta esposizione con l'esterno
- Di mediazione: tra interno ed esterno (immagine)
- Compiti responsabilità attinenti all'ambito della cura







Migliorare l'**organizzazione** dell'ambulatorio e sviluppare le **competenze** dell'AdS significa far crescere questa area.



Responsabilità e Ruoli



Competenze



Gioco di squadra



Una modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni ad altissimo contenuto di **relazionalità**.



Tutta la squadra (Pediatra, Assistente di Studio, Infermiera) contribuisce a generare il rapporto di fiducia su cui si basa il “patto” medico/paziente/familiare.



Ruoli

Competenze

Risultato

Team

Timoniere/Capo



Nel vostro studio pediatrico, così come in una regata, il risultato è raggiunto dall'intero equipaggio, sempre.

E' il frutto dell'impegno, della volontà, delle competenze messe in campo tutti insieme per raggiungere l'obiettivo.



Job Description

- Titolo della posizione
- Scopo della posizione
- **Responsabilità principali**
- Ambiti di discrezionalità
- **Le competenze critiche**
- Strumenti di gestione utilizzati
- Indicatori di risultato

	ASSISTENTE DI STUDIO	Job Description Gennaio 2011
---	-----------------------------	---------------------------------

Titolo della posizione		Studio Pediatrico
Assistente di Studio		
Titolare della posizione		Ricoperto dal
Scopo della posizione	L'Assistente di Studio (AdS) collabora con il PdF nella gestione logistica ed organizzativa dello studio pediatrico.	
Relazioni organizzative	Risponde direttamente al PdF o al referente incaricato in caso di studio associati.	
Responsabilità primarie e attività	<p>RL. La gestione operativa dello studio e le attività di front office L'AdS assicura l'accesso e la funzionalità dello studio negli orari e con le modalità concordate con il PdF. Ne verifica lo stato e le condizioni igieniche e funzionali mantenendole idonee nel corso di tutta la giornata. E' responsabile dell'accoglienza dei pazienti e del controllo della sala d'attesa secondo l'agenda degli appuntamenti, intervenendo, ove necessario, per il mantenimento delle condizioni ottimali con il supporto, ove necessario, del PdF. L'AdS è tenuto alla rigorosa osservanza delle vigenti normative in materia di tutela della privacy.</p> <p>RL. Gestione della agenda degli appuntamenti e delle richieste di certificati Le richieste di appuntamento, per le visite mediche, vengono gestite attraverso l'agenda degli appuntamenti per essere eseguite con tempi e situazioni dipendenti dall'età, dal problema, dalle necessità presentate dal paziente. L'AdS ha la responsabilità della efficiente gestione delle eventuali modifiche (specifiche richieste da parte del PdF, urgenze e imprevisti, dilatarsi dei tempi di visita, etc.). In ogni caso le modifiche sono condivise con il PdF che le autorizza.</p> <p>RL. La comunicazione telefonica L'AdS gestisce la comunicazione telefonica in entrata e, sulla base delle procedure esistenti e/o delle disposizioni organizzative del PdF agisce da filtro tra i pazienti ed il medico inoltrando in modo selettivo le richieste di contatto con il medico.</p> <p>RL. Il controllo del contagio Per evitare le infezioni ed il contagio, compatibilmente con la struttura logica dello studio, l'AdS gestisce gli appuntamenti e le attese dei pazienti cercando di minimizzare il rischio per tutti gli altri pazienti in attesa.</p>	



**La JD rappresenta il
contesto organizzativo
nel quale si esprime il vostro
comportamento lavorativo**



Scopo della posizione: descrivete la “funzionalità principale” della posizione. La descrizione deve identificare chiaramente i risultati finali delle attività presidiate dalla posizione.

Responsabilità primarie e attività: che cosa l’organizzazione si aspetta che la posizione rilasci e di cosa deve essere responsabile.



la competenza è.....

- La competenza è sapere in azione
- E' la capacità di trasformare un insieme di informazioni e conoscenze in una performance brillante ed efficace
- E' la sintesi di conoscenza-esperienza-abilità-motivazione
- E' la possibilità per ognuno di noi di mettere in luce e valorizzare le potenzialità e gli elementi distintivi del proprio contributo





**UN SAPERE, IN AZIONE
CHE RAGGIUNGE UN
RISULTATO.**



Job Description

SONATE N° 15
für das Klavier

Mozart's Werke von Serie 49, N. 15.

W. A. MOZART.
K. 447, Nr. 15. 1783.

Allegretto.



Competenze



**La competenza e' un agire responsabile.
E l'agire etico non è mai disgiunto
dall'agire competente.**

