

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)

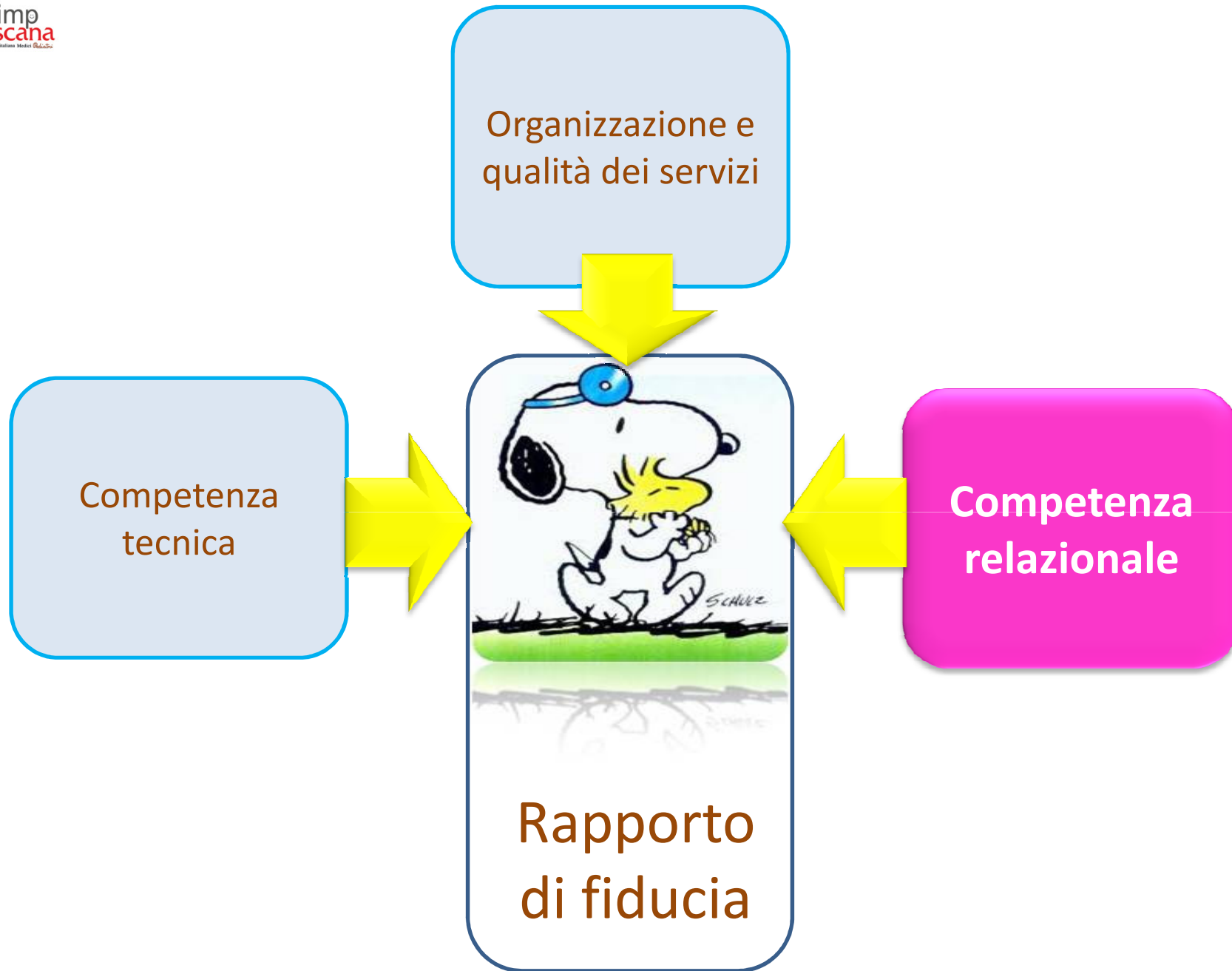


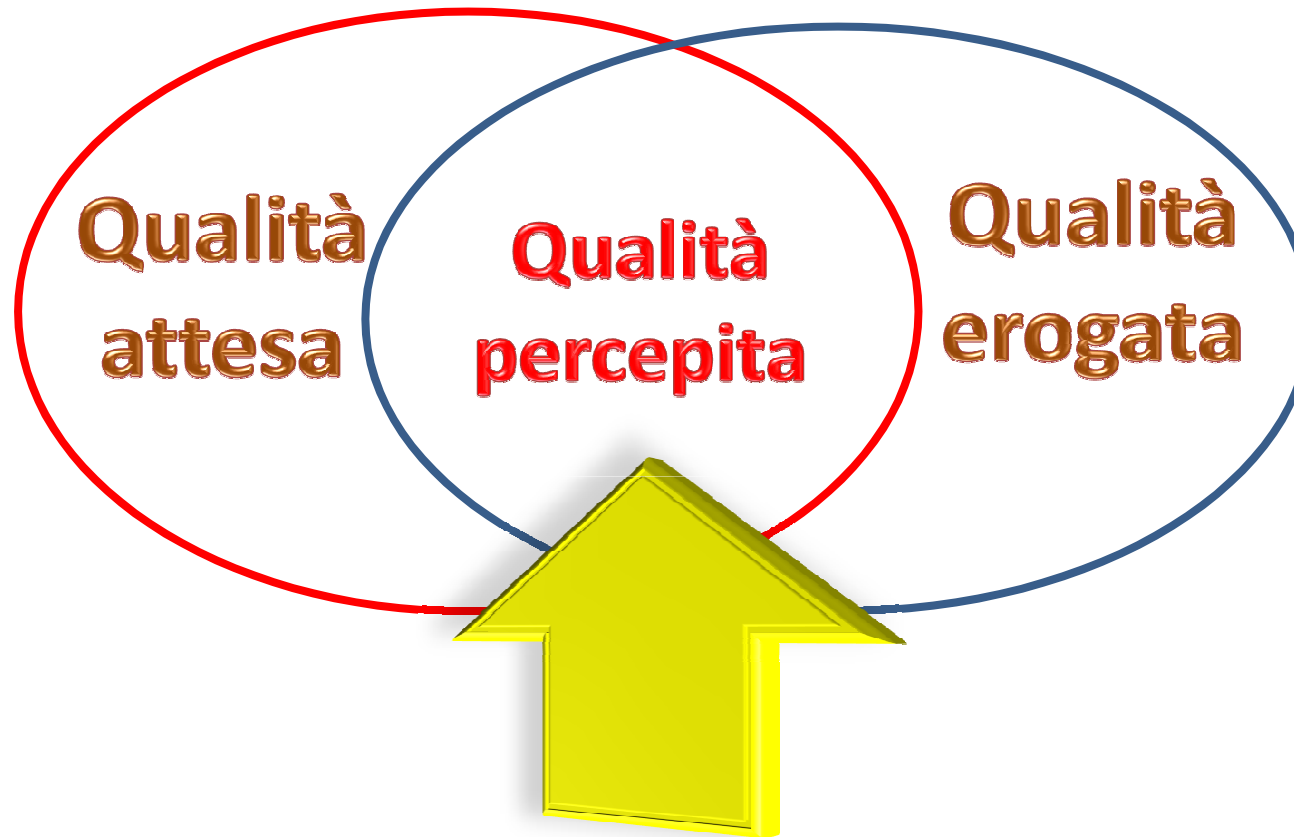
Assistenti di studio

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

210254

SONATE N° 15

für das Klavier

von

W. A. MOZART.

Köch. Verz. N° 151.

Seite 49, 2116.



Competenze



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

