

Lo sviluppo organizzativo e le competenze nella gestione dell'ambulatorio pediatrico associato



Dispensa 1 giornata

Percorso per Medici Pediatrici

Firenze – novembre 2010/Maggio 2011



Il ruolo del Pdf: le criticità,
come è cambiato, i casi da
analizzare



La gestione del
collaboratore



LABORATORI E CONDIVISIONE
DEI LAVORI

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

Presupposto

- Strumento organizzativo (job description) possa essere uno degli strumenti per la gestione del ruolo delle assistenti di studio
- Comportamenti, gestione della relazione (ruoli ad alto contenuto relazionale)

Il progetto si propone le seguenti finalità:

- Costruire con i diversi soggetti coinvolti nel progetto la job description del ruolo dell'assistente di studio;
- Diffondere alcune principali procedure di lavoro condivise, specifiche del ruolo;
- Avviare nel contesto degli studi pediatrici una cultura della valutazione delle competenze di ruolo;
- Sviluppare alcune fondamentali competenze di ruolo dell'assistente di studio (competenze relazionali);

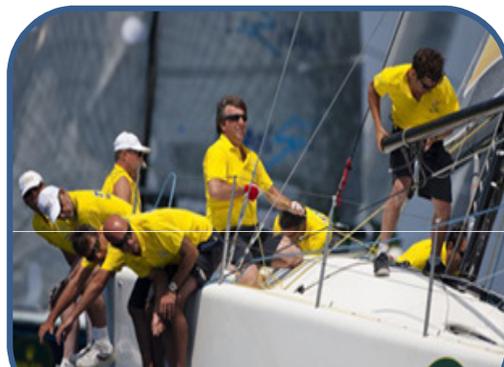
Il percorso coinvolgerà con diverse responsabilità tutti i ruoli su cui il progetto di sviluppo impatterà :

I medici pediatri: verranno coinvolti in quanto responsabili diretti delle assistenti di studio, come detentori di uno sguardo privilegiato sul contesto professionale e come portatori di aspettative sul ruolo; in fase di implementazione del modello saranno inoltre responsabili della definizione delle competenze e delle Job Description delle assistenti di ruolo.

Le assistenti di studio (collaboratori e infermiere): verranno coinvolte in quanto interlocutori principali rispetto alla definizione del proprio ruolo (delle competenze agite e delle competenze auspiccate) e in quanto “soggetti in formazione” .



Pillole...di organizzazione aziendale



Il gioco di squadra



La gestione del
collaboratore e le
attività



LABORATORIO 2



Risparmiare senza
diminuire la qualità

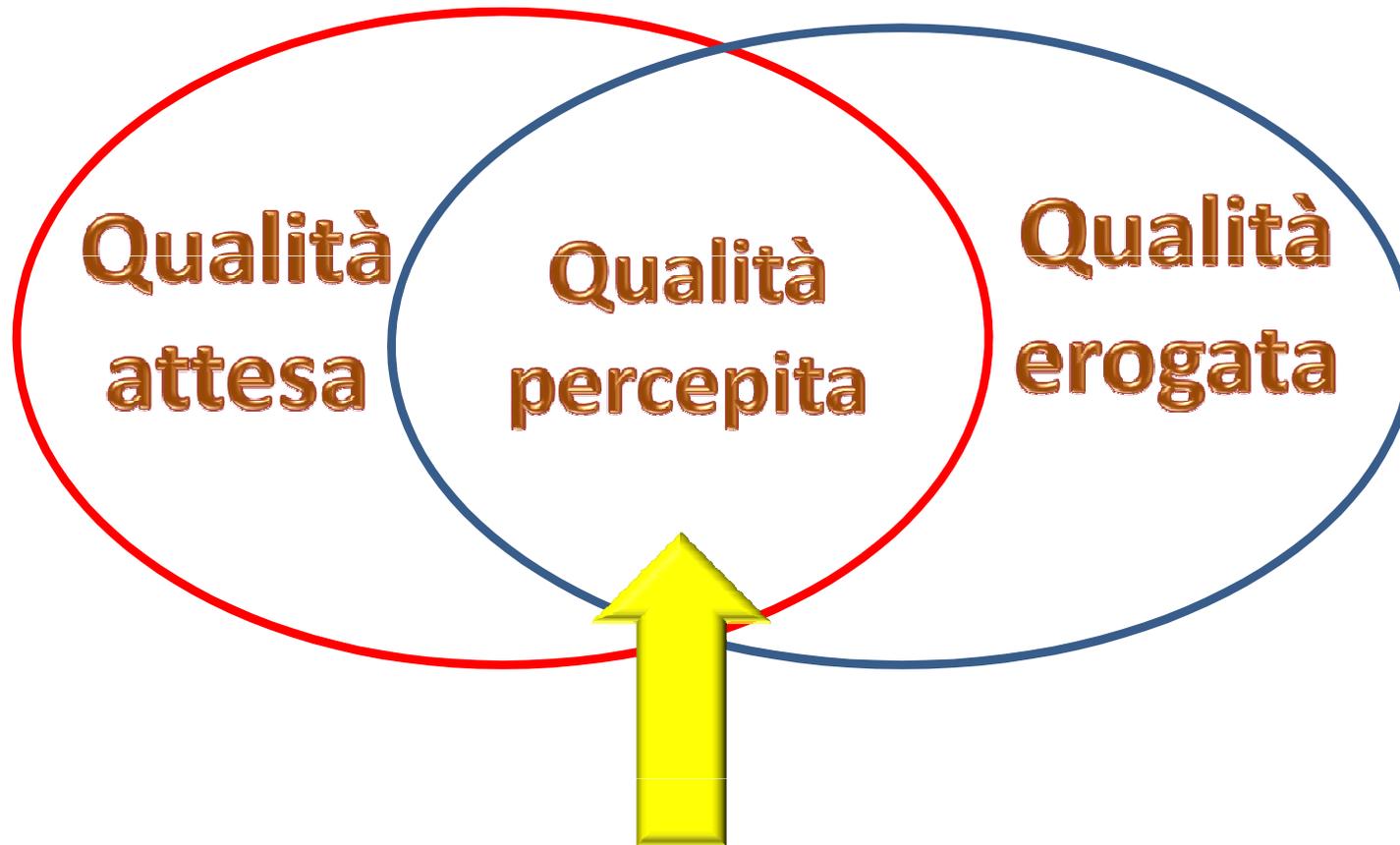
Organizzazione e
qualità dei servizi

Competenza
tecnica

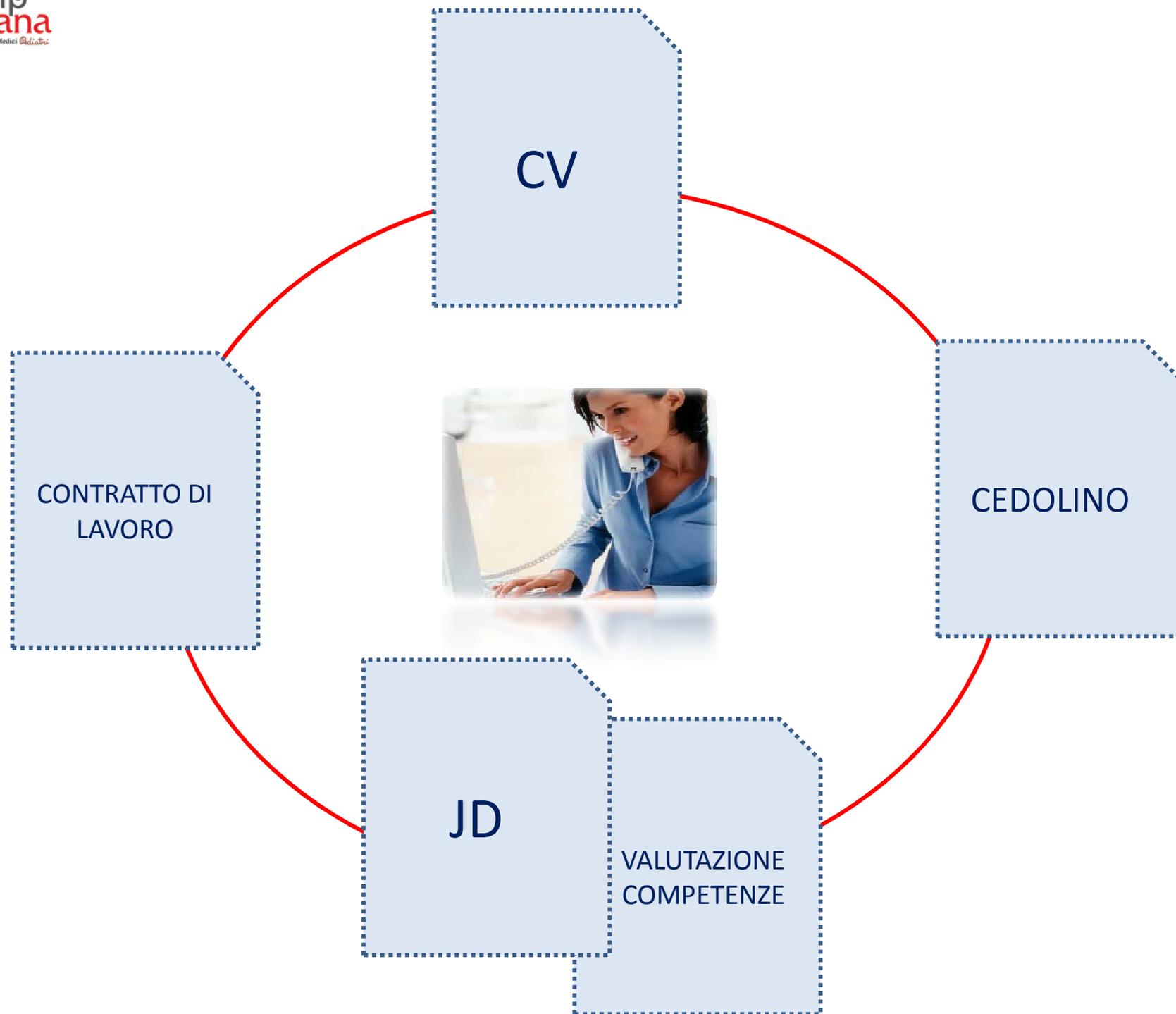


Competenza
relazionale

Rapporto
di fiducia



Migliorare l'**organizzazione** dell'ambulatorio e gestire le **competenze** dei collaboratori significa far crescere questa area.



La JD definisce il contesto organizzativo nel quale si esprime il comportamento lavorativo dell'AdS

Descrive le **attività** e le **responsabilità** connesse al ruolo.

A cosa serve avere una job description?

Nuova assunzione:

consente di precisare con maggiore chiarezza i requisiti di ruolo e le competenze da ricercare sul mercato delle professioni e quindi rendere più efficace la ricerca.

Definizione della politica retributiva:

equità interna, retribuzione coerente con una posizione specifica.

Supporto in fase di inserimento dei

neoassunti: illustrare ai nuovi assunti il ruolo atteso, le relazioni organizzative, le responsabilità e le attività da svolgere.

A cosa serve avere una job description?

Supporto alla valutazione dell'AdS:

Insieme alla scheda delle competenze contribuisce a definire gli elementi della valutazione del personale.

Gestione delle relazioni con i collaboratori: la formalizzazione dei contenuti delle posizioni e la presenza di job description supporta il pediatra nella definizione delle responsabilità di ciascun collaboratore, evitando incomprensioni.

Impostazione di programmi di formazione e sviluppo: è utile per valutare eventuali gap formativi, infatti una modifica nelle responsabilità può richiedere un piano formativo a supporto.

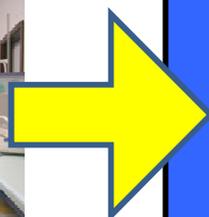
L'analisi delle attività svolte dai collaboratori.
Ovvero "*non potete non sapere...*"

Analisi delle attività, individuazione del valore aggiunto che esse generano, controllo. Senza il controllo non c'è gestione e governo dei costi. Mai dare per scontato qualcosa...

“LA SUPPOSIZIONE E’ LA MADRE DI TUTTE LE BISCHERATE”

Giuseppe - Il mio magazziniere

Organizzazione dell'ambulatorio, attività, costi.



attività



Il costo deve essere **governato**, non semplicemente rilevato.

L'obiettivo è eliminare le inefficienze senza diminuire il valore offerto al cliente.



Pillole di organizzazione

M. Porter 1985

“La catena del valore definisce il contributo delle singole attività aziendali alla definizione e allo sviluppo di un sistema di offerta in grado di creare valore per il mercato ed è supportata dalla tecnologia impiegata in azienda.”

Analisi delle attività dell'AdS

VA

Valore Aggiunto: un'attività è a valore aggiunto quando l'output generato soddisfa i bisogni dei clienti interni/esterni ovvero del pediatra e/o dei pazienti.

Analisi delle attività dell'AdS

VI

Valore interno: sono le attività non visibili dal cliente (il cliente non è disposto a “pagarle”), ma che sono necessarie al funzionamento dell’ambulatorio.

Analisi delle attività dell'AdS

NVA

Non Valore Aggiunto: attività senza cliente interno/esterno disposto a *pagare* per l'output. Non rispetto di procedure, ripetizioni, attese, ritardi, reclami, contenzioso, rettifiche, solleciti, controlli multipli sullo stesso evento, ecc.;

+ VALORE AGGIUNTO -

VALORE AGGIUNTO

VALORE INTERNO

NON A VALORE

+
IMPATTO SUL CLIENTE
-
20
19
18
17
16
15
14
13
12
11
10

Attività da valorizzare, su cui investire tempo e risorse

Attività che occorre fare con più efficienza, razionalizzare.

Attività da eliminare

Docenti del corso:

Mauro Feletti

Human Resource Manager di una multinazionale del settore IT. Ha una decennale esperienza nella formazione e sviluppo del personale. Esperto di organizzazione aziendale e sistemi di valutazione.

Daniela Del Colle

Docente alla Neosharper Srl, di cui è partner, esperta nelle tematiche della formazione e sviluppo su temi comportamentali, in particolare nei progetti di cambiamento organizzativo e analisi della cultura aziendale.