

# 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



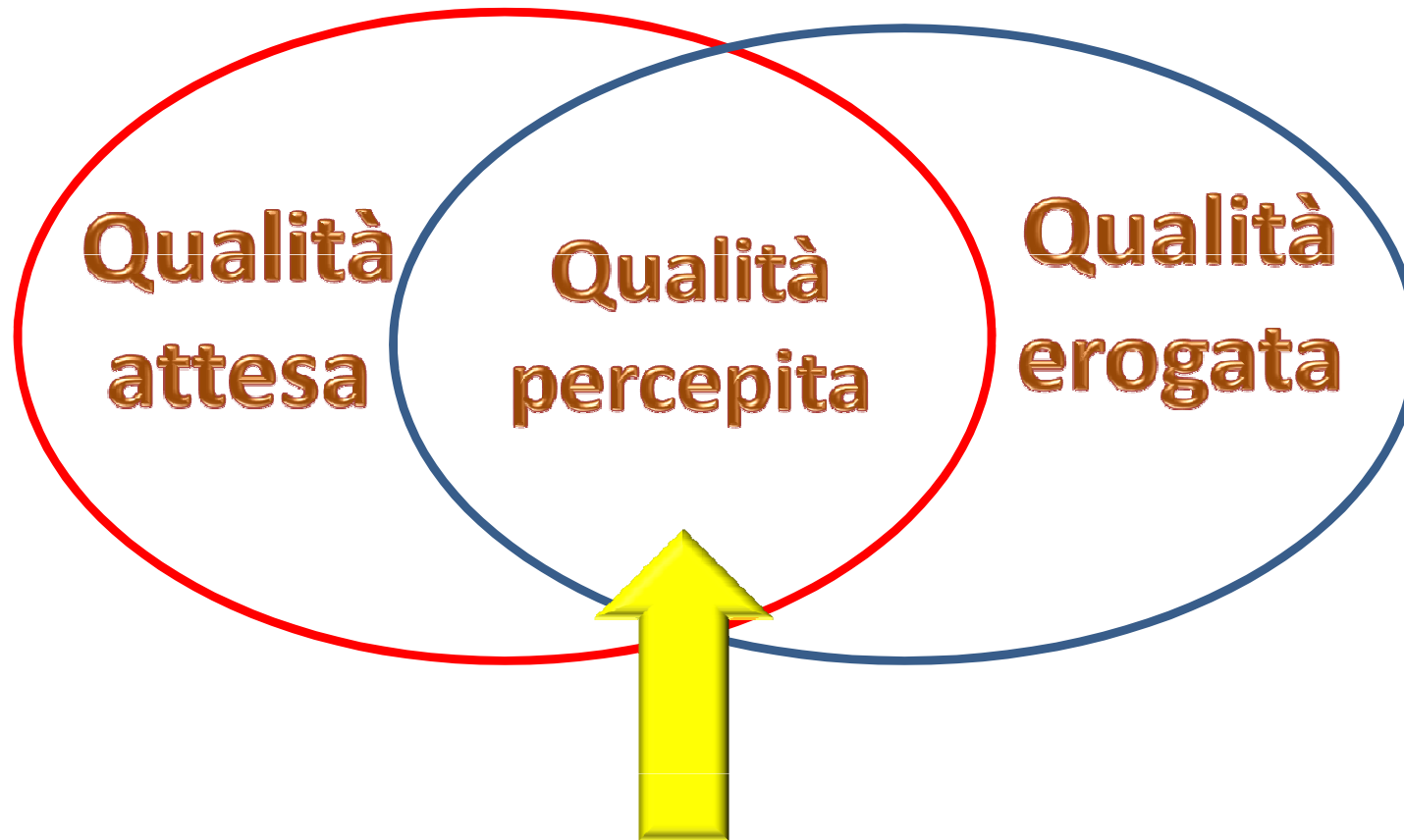
Organizzazione e  
qualità dei servizi

Competenza  
tecnica

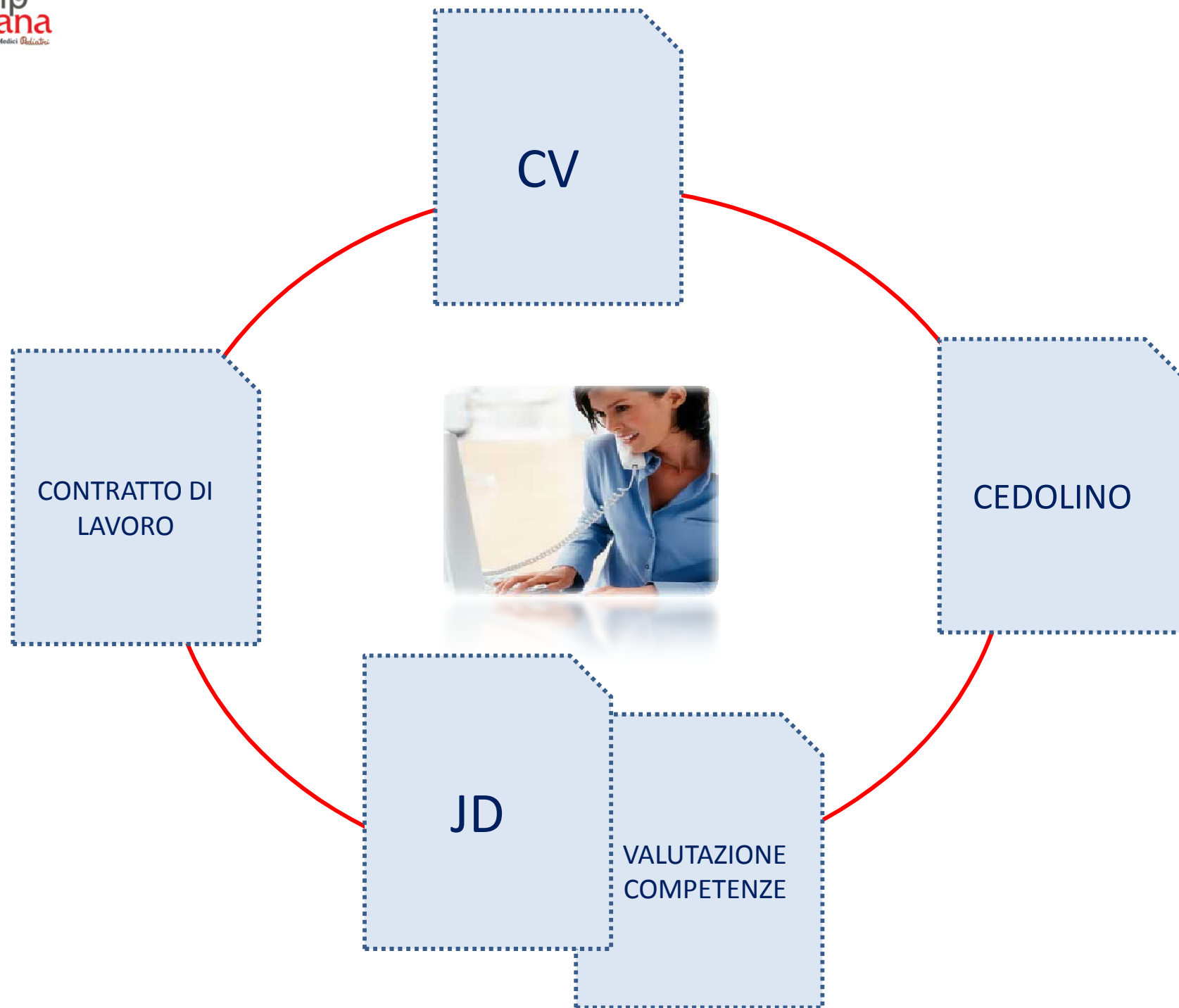


Competenza  
relazionale

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...*"

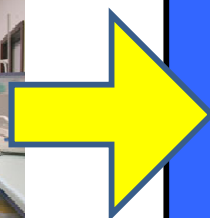
Analisi delle attività, individuazione del  
valore aggiunto che esse generano,  
controllo. Senza il controllo non c'è  
gestione e governo dei costi. Mai dare per  
scontato qualcosa...



# “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

-

	VALORE AGGIUNTO	VALORE INTERNO	NON A VALORE
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.