

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



Dispensa 2 giornata – Parte 1

Percorso per Medici Pediatrici

Firenze – novembre 2010/Maggio 2011

Focus 2 giornata:

- ✓ La percezione del valore aggiunto delle attività – Pediatra/AdS: schema riassuntivo attività/valore aggiunto;
- ✓ Condivisione della job description, lettura del template definitivo e eventuali ultime modifiche;
- ✓ Le competenze;
- ✓ Le competenze di ruolo: il capo e la valutazione;
- ✓ Il processo di valutazione: metodologia e strumenti per la valutazione dell'AdS



Attività da valorizzare su cui investire tempo e risorse

ELENCO ATTIVITA' A VALORE AGGIUNTO PER IL PAZIENTE O PER IL PEDIATRA	ASSISTENTI	PEDIATRA
Accoglienza del primo accesso - Carta dei servizi		
Aggiornamenti e formazione		
Compilazione cartelle cliniche		
Controllo materiale sanitario e non		
Controllo scadenze e assistenza		
Controllo scadenze progetti		
Fatturazione e incasso		
Gestione acquisti		
Gestione agenda appuntamenti		
Gestione comunicazione telefonica in entrata		
Gestione delle sostituzioni		
Gestione delle urgenze e visite impreviste		
Gestione e aggiornamento software		
Gestione e controllo del contagio		
Gestione e controllo sala d'attesa		
Gestione informatori		
Gestione rifiuti speciali		
Gestione smistamento posta		
Gestione vaccini		
Partecipazione progetti obiettivo		
Pulizia studio		
Rapporti commercialista e consulenti		
Rapporti con fornitori		
Recupero degli errori nella gestione appuntamenti		
Ricezione richieste certificati		
Stampa cartelle cliniche		
Stampa materiale informativo		
Stampa reportistica con l'utilizzo strumenti informatici		
Uscite per ritiro merce ordinata		

VALORE AGGIUNTO ED IMPATTO SUL CLIENTE	
ALTO	
MEDIO	
BASSO	
non è una attività considerata a VALORE AGGIUNTO	



Attività da fare con più
efficienza, razionalizzare.

ELENCO ATTIVITA' A VALORE INTERNO	ASSISTENTI	PEDIATRA
Accoglienza del primo accesso - Carta dei servizi		
Aggiornamenti e formazione		
Compilazione cartelle cliniche		
Controllo materiale sanitario e non		
Controllo scadenze e assistenza		
Controllo scadenze progetti		
Fatturazione e incasso		
Gestione acquisti		
Gestione agenda appuntamenti		
Gestione comunicazione telefonica in entrata		
Gestione delle sostituzioni		
Gestione delle urgenze e visite impreviste		
Gestione e aggiornamento software		
Gestione e controllo del contagio		
Gestione e controllo sala d'attesa		
Gestione informatori		
Gestione rifiuti speciali		
Gestione smistamento posta		
Gestione vaccini		
Partecipazione progetti obiettivo		
Pulizia studio		
Rapporti con commercialista e consulenti		
Rapporti con fornitori		
Recupero degli errori nella gestione appuntamenti		
Ricezione richieste certificati		
Stampa cartelle cliniche		
Stampa materiale informativo		
Stampa reportistica con l'utilizzo strumenti informatici		
Uscite per ritiro merce ordinata		

VALORE INTERNO	
ALTO	
MEDIO	
BASSO	
non è una attività considerata a VALORE INTERNO	




Attività fonte di spreco da eliminare

ELENCO ATTIVITA' NON A VALORE	ASSISTENTI	PEDIATRA
Accoglienza del primo accesso - Carta dei servizi		
Aggiornamenti e formazione		
Compilazione cartelle cliniche		
Controllo materiale sanitario e non		
Controllo scadenze e assistenza		
Controllo scadenze progetti		
Fatturazione e incasso		
Gestione acquisti		
Gestione agenda appuntamenti		
Gestione comunicazione telefonica in entrata		
Gestione delle sostituzioni		
Gestione delle urgenze e visite impreviste		
Gestione e aggiornamento software		
Gestione e controllo del contagio		
Gestione e controllo sala d'attesa		
Gestione informatori		
Gestione rifiuti speciali		
Gestione smistamento posta		
Gestione vaccini		
Modifica agenda per errori appuntamenti o cambiamenti		
Partecipazione progetti obiettivo		
Pulizia studio		
Rapporti con commercialista e consulenti		
Rapporti con fornitori		
Recupero degli errori nella gestione appuntamenti		
Ricezione richieste certificati		
Stampa cartelle cliniche		
Stampa materiale informativo		
Stampa reportistica con l'utilizzo strumenti informatici		
Uscite per ritiro merce ordinata		

NON A VALORE	
	ALTO
non è una attività considerata a NON A VALORE VALORE	

I contenuti della job description

- Titolo della posizione
- Mission della posizione
- Responsabilità principali e attività svolte (*1 giornata*)
- Ambiti di discrezionalità
- **Competenze critiche (*2 giornata*)**
- Strumenti di gestione utilizzati
- Indicatori di risultato (*verificabili*)

	ASSISTENTE DI STUDIO	<i>Job Description</i> Gennaio 2011
---	-----------------------------	--

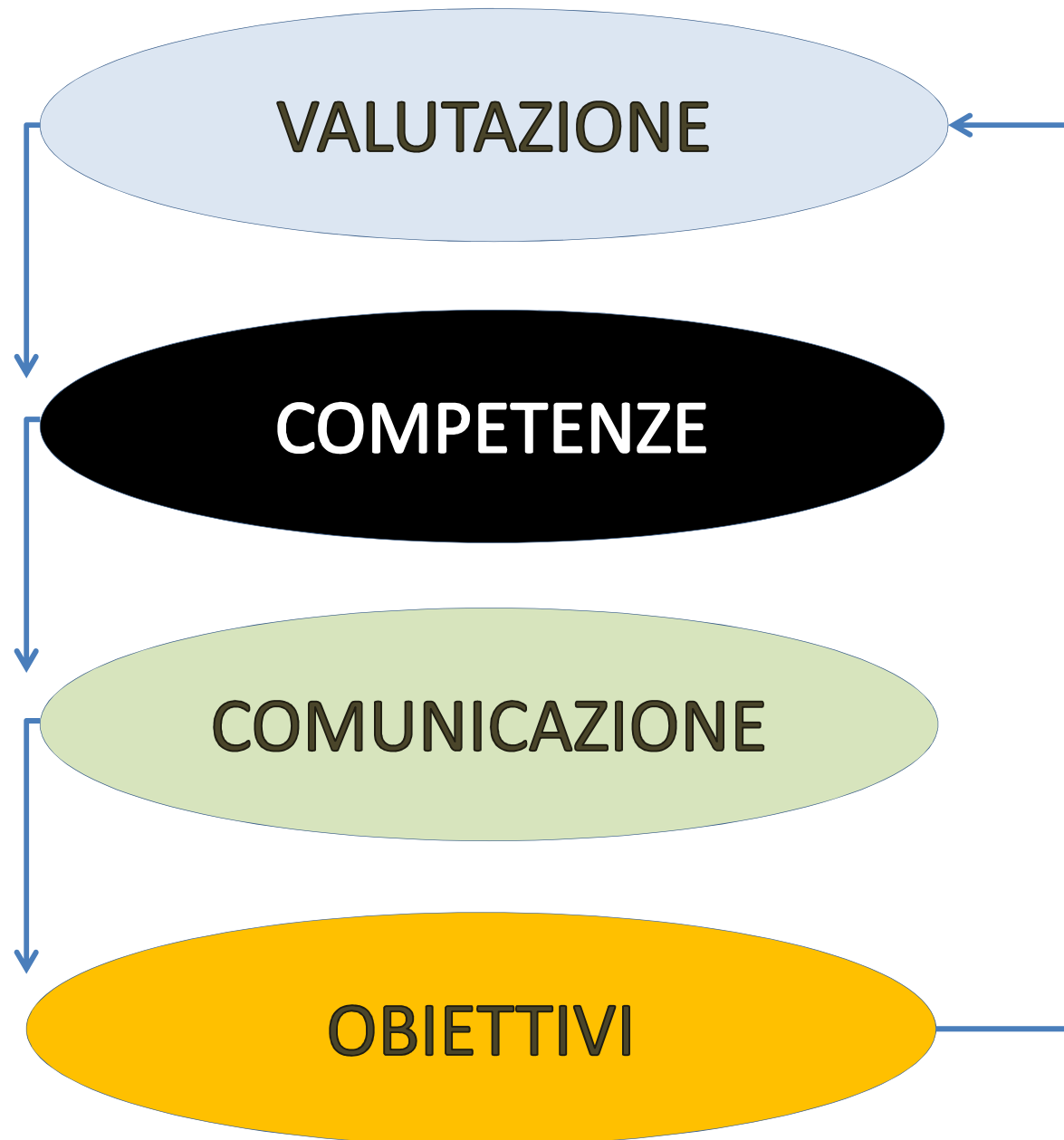
Titolo della posizione	Studio Pediatrico
Assistente di Studio	
Titolare della posizione	Ricoperto dal
Scopo della posizione	L'Assistente di Studio (AdS) collabora con il PdF nella gestione logistica ed organizzativa dello studio pediatrico.
Relazioni organizzative	Risponde direttamente al PDF o al referente incaricato in caso di studio associati.
Responsabilità primarie e attività	<p>R1. 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>R2. 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>R3. 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>R4. Il controllo del contagio Per evitare le infezioni ed il contagio, compatibilmente con la struttura logistica 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>

Gioco di squadra Pediatrici

+

Assistenti



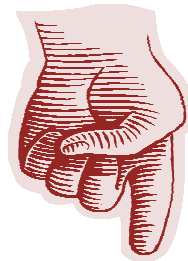


VALUTAZIONE

Processo di attribuzione di un valore a qualcosa mediante l'effettuazione di una stima riferita ad una scala di valori.

COMPETENZE





CONOSCENZA
ESPERIENZA
CAPACITA'
MOTIVAZIONE

**Sapere in azione
che raggiunge un
risultato**



OSSERVARE

Osservazione dei comportamenti (performance), attribuzione di valori alla prestazione.

LA VALUTAZIONE

Con il termine valutazione intendiamo un processo di attribuzione di un **valore** a qualcosa mediante un stima riferita ad una scala di valori.



PRESTAZIONE

VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE

La valutazione di eventi messi in atto da un soggetto nell'ambito del suo lavoro previsto dal suo ruolo (JD) in un periodo di tempo definito.

Non si può non valutare

**La valutazione è sempre ancorata
a PARAMETRI e CATEGORIE**

**La valutazione ha sempre un
oggetto specifico e limitato**

**La valutazione può essere
manifesta o nascosta**

**La valutazione espone
sia il valutato che il valutatore**

SKILL
Conoscenze

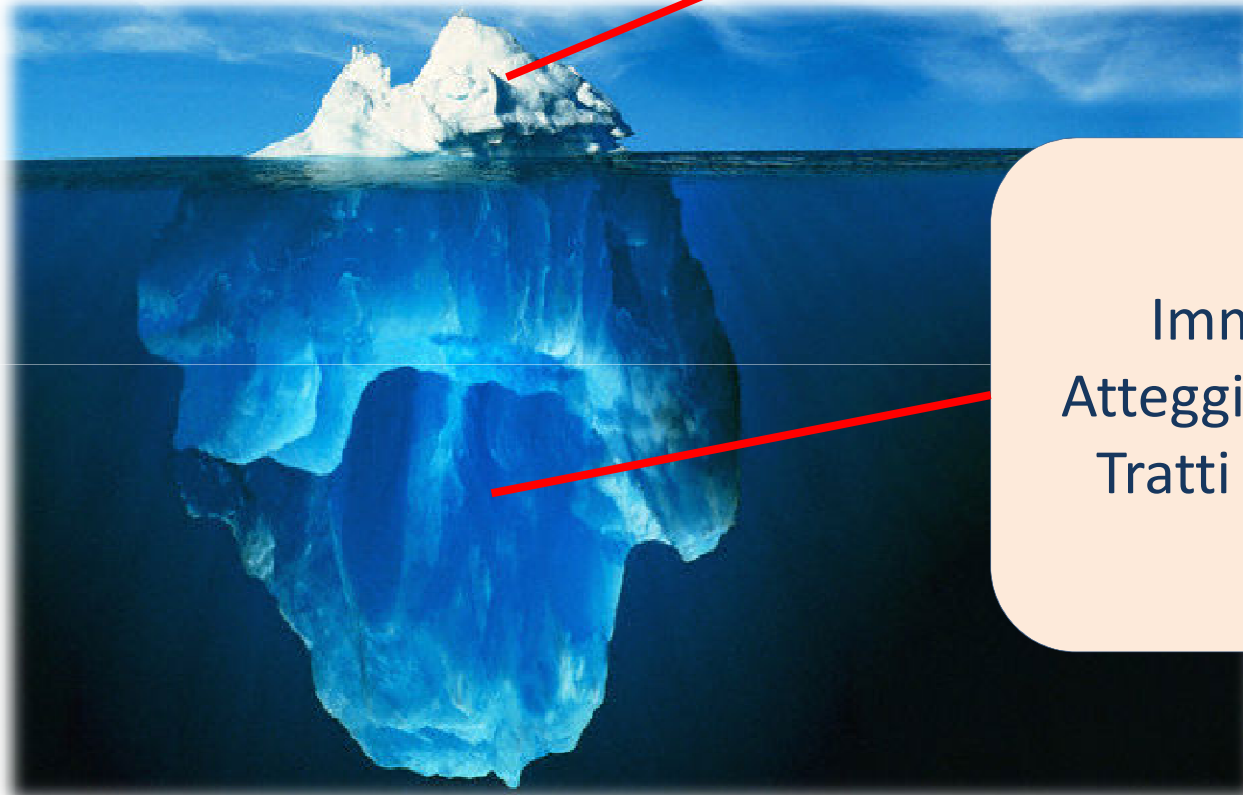


Immagine di sé
Atteggiamenti e valori
Tratti e Motivazioni

Skill-competenze cognitive: capacità di effettuare un determinato compito fisico/intellettuale.

Motivazioni: spinta interiore che induce la persona ad agire verso determinati obiettivi.

Tratti: caratteristiche fisiche e generali disposizioni a comportarsi o reagire in un determinato modo a fronte di situazioni o informazioni.

Immagine di sé: atteggiamenti, valori.

Spencer&Spencer 1993

"E' senz'altro possibile insegnare ad un tacchino ad arrampicarsi sugli alberi, ma perchè non assumere uno scoiattolo?"

il modello proposto suddivide le competenze in 4 aree dimensionali



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.