



## ASSISTENTE DI STUDIO

Job Description  
Gennaio 2011

Scopo della posizione	<b>L'Assistente di Studio (AdS) collabora con il Pdf nella gestione logistica ed organizzativa dello studio pediatrico.</b>
Relazioni organizzative	Risponde direttamente al Pdf o al referente incaricato in caso di studio associati.
Responsabilità primarie e attività	<p><b>R1. La gestione operativa dello studio e le attività di front office</b> 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, garantendo il mantenimento delle condizioni ottimali con il supporto del Pdf e, ove presente, del personale infermieristico. L'AdS è tenuto alla rigorosa osservanza delle vigenti normative in materia di tutela della privacy.</p> <p><b>R2. Gestione della agenda degli appuntamenti e delle richieste di certificati</b> Gli appuntamenti vengono gestiti e programmati attraverso l'agenda, le visite mediche devono essere eseguite con tempi e modalità relativi all'età, al problema e alle necessità del 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...). <b>Eventuali modifiche sono sempre condivise con il Pdf che le autorizza.</b> L'AdS collabora alla gestione delle richieste relative a certificati o modulistica varia seguendo le procedure attive o la prassi consolidata dello studio.</p> <p><b>R3. La comunicazione telefonica</b> L'AdS gestisce la comunicazione telefonica e, sulla base delle procedure esistenti e/o delle disposizioni organizzative del Pdf, inoltra in modo appropriato le richieste di contatto con il medico o con il personale infermieristico ove esistente.</p> <p><b>R4. Gestione sala d'attesa</b> L'AdS gestisce la sala d'attesa sulla base delle disposizioni organizzative del Pdf compatibilmente con la struttura logistica e gli ambienti dello studio.</p> <p><b>R5. L'accoglienza dei nuovi pazienti e la carta dei servizi</b> L'AdS al momento dell'accoglienza dei nuovi pazienti, oltre a tutte le informazioni di tipo organizzativo, è incaricato della consegna la Carta Dei Servizi dello studio pediatrico.</p> <p><b>R6. Le vaccinazioni</b> L'AdS collabora, negli aspetti organizzativi e burocratici, all'attività di vaccinazione.</p> <p><b>R7. Lo stoccaggio, il controllo delle scadenze, l'inventario dei farmaci e dei materiali sanitari e lo smaltimento dei rifiuti speciali.</b> L'AdS si assicura che farmaci, vaccini e dietetici siano conservati in luogo adatto e sicuro e ne controlla periodicamente la scadenza. Lo smaltimento avviene in modo</p>



## ASSISTENTE DI STUDIO

Job Description  
Gennaio 2011

sicuro come prescritto dalle disposizioni vigenti. L'AdS collabora per la gestione del piano per lo smaltimento dei rifiuti speciali.

### **R8. Le sostituzioni**

In caso di assenza del PdF, l'AdS su disposizione dello stesso, si attiva per la gestione della sostituzione (programmata o improvvisa), assicurandosi che gli altri eventuali componenti dello studio siano informati. Supporta il PdF nella gestione degli aspetti organizzativi e amministrativi della sostituzione.

### **R9. La cartella clinica**

L'AdS supporta il PdF nella redazione, archiviazione in modo sicuro e stampa delle cartelle cliniche dei pazienti.

### **R10. La partecipazione ai progetti obiettivo**

I PdF partecipano a progetti, attività ed iniziative promosse da Regione, Azienda Sanitaria o Associazioni di professionisti. L'AdS fornisce a tali progetti il proprio supporto organizzativo assicurandone il corretto svolgimento nelle attività di comunicazione, calendarizzazione delle visite, redazione reportistica e rapporti con gli enti.

### **R11. Il supporto segretariale per l'incasso delle prestazioni**

L'AdS collabora attivamente con il PdF nella puntuale e corretta emissione delle fatture e negli incassi delle prestazioni.

### **R12. Stampa delle reportistica**

L'AdS su indicazione del PdF esegue tutte le stampe della reportistica ed il loro eventuale invio.

### **R13. Fornitori**

E' compito dell'AdS supportare il medico nei rapporti con i consulenti e fornitori esterni, inoltrando, previa autorizzazione del PdF, gli ordini di acquisto e verificandone la consegna puntuale e conforme.

### **R14. Stampa delle materiale informativo**

L'AdS ha l'incarico della stampa del materiale informativo distribuito e consegnato nello studio pediatrico.

### **R15. Sistema informatico dello studio**

L'AdS collabora nella gestione e aggiornamento degli applicativi e dei software in uso presso lo studio.



## ASSISTENTE DI STUDIO

Job Description  
Gennaio 2011

<b>Relazioni interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuali altri AdS</li> <li>• Personale infermieristico.</li> <li>• PdF o il team dei PdF associati</li> </ul>
<b>Relazioni esterne</b>	Pazienti, genitori, fornitori, ASL, informatori, Enti e Istituzioni.
<b>Competenze richieste</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Problem Solving operativo</i></li> <li>2. <i>Capacità realizzativa</i></li> <li>3. <i>Organizzazione</i></li> <li>4. <i>Relazioni interne</i></li> <li>5. <i>Relazioni esterne</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. <i>Apprendimento</i></li> <li>7. <i>Motivazione</i></li> <li>8. <i>Flessibilità</i></li> <li>9. <i>Tolleranza allo stress</i></li> </ol>
<p><i>Queste competenze sono ritenute critiche per agire con pienezza il ruolo di AdS. Periodicamente può essere realizzata una valutazione di queste competenze, da parte del PdF. L'obiettivo della valutazione (che individua punti di forza e di debolezza rispetto ad ogni singola competenza) è quello di valorizzare i punti di forza e condividere piani d'azione per migliorare i punti di debolezza.</i></p>	
<b>Strumenti di gestione</b>	Microsoft Office, Internet, posta elettronica, software applicativi in uso nello studio
<b>Indicatori quantitativi di prestazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestazioni concordate rimaste inevase</li> <li>• Reclami correlati all'attività dell'AdS</li> <li>• Errori nella gestione dell'agenda</li> </ul>