



PROFILO ATTESO DI RUOLO

PER L'INCARICO DI RESPONSABILE DELLA

UNITA' OPERATIVA SEMPLICE A VALENZA DIPARTIMENTALE

"GOVERNO LISTE D'ATTESA E SISTEMI DI PRENOTAZIONE"

ITEM	DESCRIZIONE
Descrizione dell'incarico	<p><i>Luogo di svolgimento dell'incarico:</i> la sede è situata presso la struttura aziendale di Lanciano in via Silvio Spaventa. Tuttavia la natura della funzione comporta lo svolgimento di attività in tutte le sedi erogatrici aziendali nonché presso la sede centrale della ASL 2 Lanciano-Vasto-Chieti presso il P.O. Clinicizzato di Chieti</p> <p><i>Durata dell'incarico:</i> 3 anni</p> <p>La UOSD Governo Liste d'Attesa e Sistemi di Prenotazione si configura come Tecnostruttura Sanitaria afferente gerarchicamente al Comitato di coordinamento delle Attività Distrettuali. Funzionalmente opera in stretta relazione con la Direzione Sanitaria Aziendale. Il responsabile della UOSD opera con autonomia tecnico-professionale ed organizzativa ed ha la piena responsabilità di gestione delle risorse umane e tecnologiche direttamente assegnate, anche ai fini del raggiungimento degli obiettivi negoziati attraverso il processo di budget. Pertanto, lo svolgimento delle attività riferite all'incarico presuppone una disponibilità forte nei confronti dell'Azienda ed un elevato grado di impegno e di assidua presenza, al fine di garantire un'efficiente organizzazione delle attività specialistiche erogate in regime ambulatoriale.</p>
Mission del ruolo	<p>L'esercizio delle responsabilità correlate al presente incarico presuppone uno spiccato senso di appartenenza all'Azienda. Il responsabile concorre infatti alla realizzazione della <i>mission</i> e della <i>vision</i> dell'Azienda, contribuisce ad elaborare e promuovere i valori di riferimento e gli indirizzi strategici della stessa e ne sostiene l'attuazione attraverso azioni e comportamenti adeguati.</p> <p>L'UOSD, in quanto Tecnostruttura Sanitaria, svolge una funzione di "Coordinamento Tecnico-Scientifico" di tutte le attività ambulatoriali erogate dall'Azienda e come organo di standardizzazione dei processi correlati. Scopo preminente della UOSD è quindi la definizione delle regole e degli standard attraverso cui viene esercitata l'attività ambulatoriale, anche in libera professione, presso tutte le sedi aziendali e attraverso cui viene organizzato il sistema CUP, in una logica tesa a favorire la tutela del diritto di accesso dei cittadini alle prestazioni specialistiche ambulatoriali. Essenziale, in tale prospettiva, è la capacità della UOSD di elaborare e proporre alla Direzione Generale strategie e scelte operative finalizzate al Governo delle liste d'attesa.</p> <p>La <i>mission</i> della UOSD (e del correlato incarico di Responsabile) può quindi essere sintetizzata nella ricerca delle condizioni per un significativo miglioramento della percezione dell'Azienda e per un recupero di fiducia da parte dei cittadini.</p>

**Principali
attività/responsabilità
e risultati**

La UOSD e, conseguentemente, il Titolare dell'incarico di Responsabile, persegue i seguenti obiettivi fondamentali:

1. La costruzione e la gestione di un sistema centralizzato ed informatizzato per la tracciatura dell'intera offerta sanitaria in regime ambulatoriale dell'Azienda, erogato anche in libera professione "intramoenia", a fini di programmazione, ottimizzazione, monitoraggio e valutazione delle attività e dei risultati, secondo principi di efficienza ed efficacia dei processi.
2. L'emanazione di regole omogenee e di standard quali-quantitativi di riferimento per l'organizzazione dell'attività specialistica ambulatoriale secondo principi e modalità tesi a facilitare l'accesso del cittadino alle prestazioni sanitarie, a coordinare quali-quantitativamente la domanda e l'offerta nei diversi contesti territoriali, a ridurre le liste di attesa negoziando "le agende" con i professionisti delle diverse branche specialistiche, proponendo investimenti tecnologici, organizzativi e professionali per il miglioramento delle performance.
3. L'emanazione di regole omogenee e di standard quali-quantitativi di riferimento per l'organizzazione del Sistema aziendale di prenotazione di tutte le prestazioni specialistiche (CUP).

Per la realizzazione di tali obiettivi, il Responsabile della UOSD:

- coordina gli interventi contenuti nel Piano Nazionale e Regionale di Governo delle Liste di Attesa,
- supporta la programmazione dell'offerta ambulatoriale e la comunicazione ai cittadini
- predispone ed attua il Piano Aziendale di Governo delle Liste d'Attesa,
- elabora protocolli operativi e linee guida, collabora con gli Staff di Direzione alla formulazione dei percorsi clinico-assistenziali ed organizzativi e alla definizione di modalità di presa in carico dei pazienti-utenti,
- sviluppa sistemi per la valutazione dell'appropriatezza partecipando ad incontri di benchmarking con altre realtà aziendali, regionali ed extra regionali, al fine di un continuo miglioramento delle attività;
- organizza audit riguardo l'applicazione dei protocolli diramati ed in generale riguardo l'efficacia dei percorsi organizzativi di specialistica ambulatoriale, per proporre eventuali revisioni dei processi,
- elabora i dati disponibili nel Sistema Informativo gestionale CUP Aziendale, nonché nei flussi informativi istituzionali "File C", File Sogel" e monitoraggi regionali e nazionali dei tempi di attesa,
- elabora regole e standard riguardo alle procedure di gestione dell'attività specialistica ambulatoriale istituzionale ed in libera professione attraverso l'applicativo aziendale del CUP,
- avanza proposte in merito a percorsi formativi finalizzati al miglioramento continuo delle attività di competenza ed in particolare gestisce direttamente la formazione degli operatori CUP finalizzata alla corretta applicazione delle direttive in materia di prenotazioni.
- propone accorgimenti organizzativi per il rispetto delle norme emanate a livello nazionale, regionale e aziendale come, ad esempio, l'attivazione delle classi di priorità che prevede una stratificazione del sistema di prenotazioni in base al bisogno clinico del paziente.

- valuta i risultati (output e outcome) conseguiti, tenuto conto dei più moderni modelli organizzativi e gestionali, definisce le regole per la misurazione e valutazione dei bisogni di assistenza ambulatoriale territoriale, degli standard organizzativi e dei livelli di qualità.
- Verifica ed eventualmente revisiona, i percorsi di accesso ambulatoriali, in particolare di specifici gruppi di pazienti (acuti, fragili e cronici).
- Individua metodi di lavoro per i propri collaboratori " Back Office di 2° livello" al fine di definire le procedure e le istruzioni operative, in modo omogeneo ed adeguato al contesto Aziendale, con l'obiettivo di fornire un servizio di prenotazione qualitativamente e quantitativamente efficiente, valutandolo in termini di disponibilità, di tempestività, di utilizzabilità e coerenza.
- Collabora con il Responsabile Amministrativo del CUP Aziendale per individuare metodi di lavoro per gli Operatori di Front-Office del CUP, al fine di rappresentare i fenomeni in modo omogeneo ed adeguato al contesto Aziendale, con l'obiettivo di fornire informazioni qualitativamente e quantitativamente accettabili, valutandoli in termini di disponibilità, di tempestività, di utilizzabilità e coerenza.
- Verifica i risultati dell'attività dei propri Collaboratori, in particolare sulla base delle conoscenze e capacità, delle responsabilità e dei comportamenti e progetta i percorsi di sviluppo professionale tenendo conto dell'attività di misurazione e valutazione della performance.
- Propone il Piano di Formazione annuale per il personale assegnato al Servizio al fine di garantire una formazione continua sia per i neo-assunti che per incrementare i livelli di competenza degli operatori già presenti.

Conoscenze

Oltre alla Laurea in Medicina e Chirurgia, per l'esercizio del ruolo sono richieste conoscenze manageriali su: elementi di programmazione e controllo, organizzazione del lavoro, sistemi premianti e di sviluppo delle capacità professionali, tecniche di project management, modelli organizzativi ed assistenziali (ad esempio per intensità di cura, basati sul principio della multidisciplinarietà, della continuità assistenziale ed in particolare sull'integrazione ospedale-territorio).

E' necessario possedere approfondite conoscenze della normativa sanitaria ed in particolare di quella relativa alla gestione delle attività ambulatoriali e di Governo delle Liste di Attesa.

Queste conoscenze sono acquisite, oltre che mediante titoli professionali specifici, attraverso master, corsi post-universitari di perfezionamento di 1° o di 2° livello, eventi ECM e/o specifiche esperienze professionali.

Competenze

Il responsabile della UOSD deve possedere elevate capacità di reingegnerizzazione dei processi soprattutto nell'ambito dell'attività specialistica ambulatoriale e dei sistemi di prenotazione, al fine di adattare al contesto locale i modelli innovativi elaborati da gruppi di lavoro ministeriali e regionali, dall'Agenas e dall'Agenzia Sanitaria Regionale, dalle società scientifiche e/o sperimentati in altre realtà aziendali.

Deve inoltre avere una buona capacità di gestione dei conflitti.

Attitudini

Il Responsabile UOSD deve possedere uno spiccato orientamento ai risultati in tutte le loro manifestazioni: tecnico-assistenziali, organizzativi ed economici. Inoltre sa lavorare in gruppo in un ottica multidisciplinare e multi professionale, è spinto da un forte impulso al miglioramento delle performance lavorative sia individuali che organizzative, ha spiccate doti di problem-solving. Evidenzia un elevato orientamento al futuro e all'anticipazione su tutte le problematiche che riguardano l'innovazione e lo sviluppo. Valuta la realtà e i problemi sapendo mediare tra una lettura tecnico-specialistica dei fenomeni e la loro interpretazione in termini di impatti ed equilibri sulle condizioni generali di funzionamento dei Presidi sanitari e dell'Azienda nel suo complesso. Possiede attitudini analitiche, capacità di progetto ipotetico, capacità decisionali e buona forza di leadership. Deve inoltre possedere spiccate attitudini propositive finalizzate ad una visione del servizio sanitario "Patient First".

Direttore Sanitario Aziendale
Dott. Pasquale Flacco

