

Analisi dei processi e dell'organico di due segretariati medici dell'Ospedale S. Giovanni di Bellinzona

L'Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli (ORBV) è un ospedale pubblico polispecialistico e fa parte dell'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC). L'ORBV è parte della rete sanitaria costituita nel 2000 dall'Ospedale Regionale di Bellinzona e gli ospedali di Faido e Acquarossa. L'ospedale ha il compito di assicurare al distretto di Bellinzona e alle Valli l'assistenza ospedaliera di base e una serie di servizi

specialistici di dimensione regionale e cantonale. I servizi sanitari offerti sono complementari a quelli prestati dagli altri istituti che compongono l'ospedale multisito EOC, garantendo così uno dei tratti distintivi dell'Ente Ospedaliero Cantonale: un approccio multidisciplinare e una presa a carico uniforme del paziente.



“una sfida importante di efficacia ed efficienza”

I segretariati medici, costituendo una funzione di supporto diretto al “core business” di una struttura sanitaria, rappresentano un importante fattore di qualità e di efficienza del servizio. In effetti molte attività che precedono, accompagnano o seguono l'atto medico sono pianificate e realizzate proprio dal personale del segretariato. Con il continuo aumento del numero dei pazienti, ma anche della complessità dei processi, delle normative, dei flussi di comunicazione e delle tecnologie, anche i segretariati medici si trovano oggi confrontati con un'importante sfida in termini di efficacia ed efficienza.

La Direzione dell'ospedale ha quindi affidato ad un gruppo di studentesse SUPSI il compito di analizzare criticamente, con uno sguardo esterno e neutrale, l'attuale organizzazione e funzionamento del segretariato medico di Chirurgia pediatrica e Pediatria, con l'obiettivo di sviluppare un modello adeguato e utile per l'analisi dell'attività di altri segretariati dell'EOC.

Nello svolgimento del mandato, il gruppo di studentesse ha dapprima identificato e mappato i processi significativi, misurando le tempistiche e l'impiego di personale per le diverse attività del segretariato oggetto di analisi; successivamente ha individuato i punti forti e i punti deboli a livello organizzativo e gestionale. Sulla base di questa approfondita “radiografia” del segretariato e del suo funzionamento, ha elaborato alcune proposte di miglioramento concrete, realistiche ed efficaci, che considerassero i molteplici vincoli presenti in questa situazione (costi, tempi, risorse, competenze, spazi, infrastruttura informatica, normative di privacy, sicurezza e qualità, ecc.) e le potenziali sinergie fra i segretariati di Chirurgia pediatrica e di Pediatria.

Oltre a tali contributi, il gruppo di lavoro ha elaborato e consegnato all'azienda un modello di analisi di validità generale, utile per ottimizzare l'utilizzo delle risorse negli altri segretariati medici di EOC.

Partner di progetto

Ente Ospedaliero cantonale (EOC) – Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Bellinzona
www.eoc.ch

Referenti aziendali

Barbara Germann
Responsabile segretariati medici
Simona Minotti Cristiano
Responsabile del Servizio risorse umane

Coach SUPSI

Alberto Gandolfi

Team di progetto

Stefania Berri
Elena Drabovici
Mirela Giudice

