

RASSEGNA STAMPA

29 Aprile 2003

Argomento	Testata	Autore	
Pag. Data Articolo	Titolo		
EVIDENZE			
2	13/01/2003	IL SOLE 24 ORE A ROMA REFERTI ANCHE «OLINE»	
3	20/01/2003	IL SOLE 24 ORE FORMATO DOMESTICO PER LA FORMAZIONE	
5	27/01/2003	IL SOLE 24 ORE VENEZIA E FIDENZA AL TRAGUARDO QUALITÀ	RACHELE NOCERA

FORUM PA ■ Ospedale San Giovanni

A Roma referti anche «online»

Si chiama "Maura" il nuovo sistema informativo integrato dell'Ospedale San Giovanni-Addolorata di Roma, che consente la gestione integrata di tutte le attività cliniche dell'ospedale e persino, primo caso al mondo, la consultazione online, in tempo reale, dei referti medici delle analisi effettuate.

Due anni di lavoro per ridisegnare completamente i percorsi organizzativi e reingegnerizzare i processi di analisi: il risultato è uno straordinario supporto conoscitivo per le attività di diagnosi e cura del personale medico e tecnico sanitario.

«Le prestazioni ambulatoriali — spiega Fulvio Milano, direttore generale dell'azienda ospedaliera — rappresentano la massa più consistente di tutte le prestazioni sanitarie. Solo al San Giovanni-Addolorata se ne contano oltre un milione l'anno per una media di 500 prestazioni giornaliere (tra sangue, urina, radiodiagnostica, eccetera).

Questo significa la necessità, per il paziente, di almeno tre spostamenti: prenotazione, visita, ritiro del referto. Un fastidio non da poco per un cittadino, soprattutto se in condizioni fisiche non ottimali».

Già l'anno scorso l'Ospedale San Giovanni-Addolorata con il Progetto "Beatrice" (è tradizione per l'azienda attribuire ai progetti di forte innovazione tecnologica il nome di uno dei dirigenti donna coinvolti nel progetto) aveva eliminato il primo spostamento, attivando un sistema di prenotazione online coadiuvato da un call center di assistenza all'utente. Dal 9 dicembre 2002 la svolta decisiva, i pazienti possono visualizzare e stampare i referti delle analisi ovunque, in Italia e nel mondo, sia disponibile un terminale online: a casa propria, tramite la rete collegata con il Sistema (oltre 250 tra farmacie, medici di base, parrocchie, aziende) o da qualsiasi altro luogo.

La procedura è semplice: a fronte della visita/analisi effettuata viene consegnato al paziente un numero di codice segreto indispensabile per poter prendere visione del referto online che viene garantito disponibile in tempi molto brevi. "Un grandissimo miglioramento nella qualità delle prestazioni sanitarie - garantisce il Professor Milano - percepito dal citta-

dino in modo sensibile".

Ma, al di là di tempo risparmiato e fastidiosi spostamenti evitati, quella apportata dal nuovo sistema di gestione del San Giovanni Addolorata è una vera e propria rivoluzione nella cultura dell'assistenza al malato: i dati clinici vengono raccolti e centralizzati in una cartella unica in formato elettronico, a livello differenziato per i singoli reparti così da consentire la specificità di diagnosi e cura per le diverse patologie.

Questa cartella clinica informatizzata è disponibile e trasmissibile via Internet ovunque e le informazioni relative a un paziente sono immediatamente confrontabili con quelle di altri casi simili precedentemente acquisite.

**FORUM P.A.**

Questa rubrica, frutto della collaborazione tra Forum P.A. e «Il Sole-24 Ore», è dedicata a una comunità di "innovatori" che opera per una pubblica amministrazione orientata ai risultati e realmente al servizio dei cittadini. Ci occuperemo di enti locali, di federalismo, di servizi pubblici, di riforma della pubblica amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e tesi innovative. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi è a disposizione il sito Internet www.forumpa.it/ilssole24ore o l'indirizzo di posta elettronica info@forumpa.it.

FORUM PA ■ Belluno, i corsi si tengono a casa

Formato domestico per la formazione

La soluzione per far fronte al taglio drastico nel budget

Se i fondi mancano, creatività e spirito di iniziativa abbondano: è il caso del Comune di Belluno che, alle prese con ristrettezze di bilancio, si è praticamente "inventato" un sistema facile ed economico per formare il proprio personale. Un corso di formazione in house, a costo zero, per i dipendenti appartenenti all'area delle posizioni organizzative che consentisse una conoscenza generale e intersettoriale, solitamente lasciata in secondo piano rispetto a quella specifica e di settore.

Quello che il progetto intende realizzare è un livello minimo di alfabetizzazione su tutti gli aspetti gestionali/organizzativi dell'ente pubblico e un livello omogeneo di conoscenza tale da garantire alla posizione organizzativa la capacità di gestire le risorse strumentali, umane ed economiche, con autonoma responsabilità di risultato.

Si prendano 20 dipendenti di aree diverse (numero massimo per una classe gestibile), li si metta insieme e li si lasci parlare: è il sistema della condivisione della conoscenza, decantato dagli esperti di comunicazione e ora, per la prima volta, sperimentato come strategia di formazione. In pratica ciascuno spiega ai colleghi il proprio lavoro, il meccanismo di funzionamento del rispettivo settore di appartenenza e le strategie operative adottate rispetto alle diverse esigenze decisionali.

A prescindere dalle specifiche nozioni tecniche che si acquisiscono, il vantaggio ha una portata più ampia: innanzitutto, un panorama chiave delle principali dinamiche dell'Ente; e poi, la conoscenza reciproca, personale e professionale, e il confronto tra diversi approcci al lavoro, alla conoscenza e alla prestazione del servizio. È uno scambio di informazioni, ma è soprattutto un modo per educarsi a ragionare per obiettivi globali piuttosto che per esigenze settoriali.

I concorsi per accedere alle posizioni organizzative richiedono competenze specialistiche e specifiche attitudini che, però, possono andare a discapito di una visione complessa e strategica dell'insieme delle funzioni di un ente pubblico. Grazie a questa iniziativa, invece, ciascuna posizione organizzativa potrà acquisire una base utile di conoscenza generale ed essere in grado di gestire situazioni, dalla lettura del bilancio alla predisposizione di una relazione programmatica, normalmente estranee al rispettivo profilo di competenza specialistica.

L'idea del progetto, l'analisi dei bisogni e le proposte operative sono nate dagli stessi partecipanti: attraverso semplici e-mail al Servizio personale ciascun dipendente ha potuto indicare le tematiche di rispettivo interesse sulla base delle quali si è potuto costruire un calendario degli incontri. Questo ha contribuito a stimolare la partecipazione (il livello di presenza, per corsi tenutisi a scadenza quindicinale dal febbraio 2001 all'ottobre 2002, è stato superiore all'80%) e la formazione ricevuta ha avuto un riscontro estremamente positivo in termini di qualità.

Dalla contrattualistica alle modalità di programmazione, alle strategie di coordinamento e razionalizzazione delle risorse: questa prima sperimentazione ha riguardato 13 aree di interesse, con particolare attenzione verso quei nodi critici (come le funzioni relative alle risorse umane, al bilancio e al controllo di gestione che le organizzazioni, per essere agili, stanno cominciando a devolvere ai centri di responsabilità periferici) per i quali i dipendenti erano abituati a sollevare il telefono e chiedere all'esperto.

Un modello esportabile a patto che esista un minimo comune denominatore di interesse e di utilità in ciò che viene insegnato e che si manifesti all'interno dell'ente l'effettiva necessità di conoscenze condivise. Le organizzazioni pubbliche di piccola o media dimensione possono avvantaggiarsi di un modello di formazione come questo, ma non solo: all'interno delle grandi strutture, in qualsiasi ambito ci sia un fabbisogno formativo che leghi dalle 15 alle 20 persone, questa è un'esperienza replicabile.

E intanto il Comune di Belluno pensa già a nuove possibili applicazioni di questa innovativa modalità di lavoro: per il 2003 è in programma la mappatura e la razionalizzazio-

ne delle procedure interne intersettoriali.

MARIA DI PAOLO



FORUM P.A.

pa.it/ilsole24ore o l'indirizzo di posta elettronica info@forumpa.it.

Questa rubrica, frutto della collaborazione tra Forum P.A. e «Il Sole-24 Ore», è dedicata a una comunità di "innovatori" che opera per una pubblica amministrazione orientata ai risultati e realmente al servizio dei cittadini. Ci occuperemo di enti locali, di federalismo, di servizi pubblici, di riforma della pubblica amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e casi innovativi. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi è a disposizione il sito Internet www.forumpa.it

Forumpa dedicato
per il business

FORUM PA ■ Certificazione anche a Correggio

Venezia e Fidenza al traguardo qualità

Raccordare i processi di modernizzazione alle esigenze dei cittadini che chiedono alla Pubblica amministrazione uno scarto in termini di efficienza, rapidità dei servizi, capacità di relazione. È questo il senso dell'introduzione di sistemi di qualità che molte amministrazioni hanno avviato con determinazione e convinzione. Tra queste le ultime arrivate — in senso cronologico — al traguardo della qualità i Comuni di Venezia, Fidenza e Correggio che a distanza ravvicinata, nel mese di dicembre, hanno ottenuto la certificazione ISO 9000. Diverse le esperienze che, dietro il comune obiettivo di trovare migliori modalità organizzative e procedurali, caratterizzano i percorsi.

Il Comune di Venezia ha legato la certificazione di qualità a una profonda riorganizzazione interna. Rinnovare il Comune per renderlo più snello è uno degli obiettivi programmatici con cui si è insediata nel 2000 la giunta guidata da Paolo Costa. L'operazione ha comportato un lavoro di forbici e cesello: forbici per tagliare le duplicazioni di funzioni e le ridondanze procedurali; cesello per crearne delle nuove, più funzionali agli obiettivi di innovazione, riorganizzando i processi di lavoro in modo da non generare appesantimenti burocratici. Il primo passo ha investito la dirigenza con un'azione di responsabilizzazione sui risultati grazie all'introduzione, accanto al PEG, del Piano Dettagliato degli Obiettivi che individua e quantifica gli obiettivi assegnati a ciascuna direzione e le responsabilità. Su questa base si è innestato il processo d'introduzione del sistema di qualità ISO 9000 che, nel giro di un anno, ha portato alla certificazione per alcuni settori "sensibili" dell'amministrazione: tributi, legge speciale per Venezia (che eroga i contributi per la ristrutturazione degli immobili), l'intera direzione lavori pubblici e il settore formazione a cui è affidato il compito di introdurre la cultura in maniera diffusa nell'organizzazione.

La direzione programmazione e controllo ha coordinato il percorso definendo le fasi di implementazione: dalle prime azioni di sensibilizzazione, alla costituzione del comitato guida, all'analisi, mappatura e ridefinizione dei processi, alla formazione. Con risultati premianti in termini di miglioramento dell'azione amministrativa: oltre all'ottimizza-

zione delle risorse che la nuova organizzazione consente, sono i cittadini i primi beneficiari della maggiore efficienza. Lo snellimento delle procedure, in questi settori, ha portato a un abbattimento dei tempi di circa il 30%.

Standard di qualità che l'amministrazione ha messo nero su bianco nelle carte dei servizi. Se l'orientamento ai risultati e all'efficienza è una componente essenziale del sistema di qualità, questo si accompagna a un diverso orientamento ai cittadini, che a Venezia significa: servizi on line (con il nuovo portale del cittadino); trasparenza e semplificazione, attenzione alle fasce deboli e, soprattutto, garanzia di qualità nel servizio. Tra i pochi in Italia il Comune di Venezia ha licenziato le prime carte dei servizi dove non solo gli impegni in termini di standard di qualità nell'erogazione dei servizi sono quantificati ma, addirittura, nel caso di un mancato rispetto o di un reclamo, è previsto un rimborso per il cittadino con il rilascio di buoni da spendere nelle librerie cittadine.

Tre diverse
esperienze
che hanno
ottenuto
il bollino Iso

Se Venezia è un'esperienza di rilievo, non meno significativi sono i traguardi di Correggio e Fidenza che, sempre a dicembre, hanno portato a casa il bollino di qualità ISO 9000. A Correggio, dopo il Suap anche l'Urp ha ottenuto la certificazione a conferma di una capacità dell'amministrazione di mettere in campo servizi non solo efficienti ma effettivamente orientati al cittadino

che, in un circuito virtuoso, appare come il vero propulsore dell'innovazione organizzativa. Con il sistema di qualità — ha affermato il sindaco Claudio Ferrari in occasione del conferimento della certificazione — l'amministrazione ha voluto fare uno sforzo ulteriore per uscire dall'autoreferenzialità, portando il cittadino all'interno dei processi e dei meccanismi del Comune come leva per riprogettare l'intera struttura organizzativa.

Fidenza invece ha fatto l'en plein arrivando a certificare l'intera amministrazione: tutti i servizi; 80 processi mappati; 170 persone, sindaco e giunta compresi, sono i numeri del progetto. Un percorso corale che ha avuto successo proprio grazie al contributo dei singoli, come sottolinea la campagna di affissioni "La qualità in Comune" che rende il giusto merito riportando i nomi di tutti i collaboratori impegnati nel progetto.

RACHELE NOCERA



FORUM P.A.

è a disposizione il sito Internet www.forumpa.it/ilsole24ore o l'indirizzo di posta elettronica info@forumpa.it.

Questa rubrica, frutto della collaborazione tra Forum P.A. e «Il Sole-24 Ore», è dedicata a una comunità di "innovatori" che opera per una pubblica amministrazione orientata ai risultati e realmente al servizio dei cittadini. Ci occuperemo di enti locali, di federalismo, di servizi pubblici, di riforma della pubblica amministrazione centrale, di e-government, di servizi sanitari. Su questi temi ogni settimana presenteremo best practice, novità legislative, problemi e tesi innovative. Per consultare l'archivio della rubrica, per proporre casi di eccellenza e contributi