

LOGICHE INNOVATIVE NELLA GESTIONE DEL PERCORSO DI ACCOGLIENZA AMMINISTRATIVA IN OSPEDALE: "L'UTENTE "OLD-OLD" (OVER 75)"

Il segmento di utenza sul quale viene costruito il modello è quello dell'over 75 identificato, nella classificazione di Bob Baley, come "old-old". Nella decisione di privilegiare questo segmento per avviare la sperimentazione ha influito la previsione demografica che afferma che nel 2015 il 20% della popolazione avrà più di 65 anni.

Gli utenti che rientrano in questo segmento sono portatori di alcune condizioni soggettive ricorrenti:

1. non vantano grande esperienza nel campo informatico;
2. condividono condizioni psico-fisiche-emotive legate all'età.

Nella costruzione del nostro modello per "old-old"-over 75 utilizzeremo in modo integrato le tipologie di *touch points*:

1. il *touch point* tecnologico: integrazione di tutti i canali legati alla CRS, il canale e-mail ed il sito internet istituzionale;
2. il *touch point* di processo e sistemico: integrazione dell'attività amministrativa di accoglienza e nuove modalità di gestione dell'utente;
3. il *touch point* di ambiente e di atmosfera: uso del "colore" per l'individuazione dell'accesso e dello sportello dedicato;
4. il *touch point* comunicazionale: supporto informativo, assistenza, *education*.

L'utente entrando in ospedale inizia il suo percorso accedendo al *totem* dove troverà il tasto da selezionare (identificato con colore azzurro) per accedere al suo sportello.

Lo sportello dedicato, inserito logisticamente nell'ambito degli altri sportelli, sarà differenziato con apposito colore coincidente con quello previsto per il tasto del *totem* e il *display della numerazione* (azzurro). Il punto di forza del modello organizzativo che vuol mettere al centro del servizio offerto la "persona-utente" sarà costituita dalla "*multitasking*" che sarà messa in campo. Interagire con persone comporta una vicinanza fisica e psicologica con la clientela che sollecita spesso anche una identificazione con la sua problematicità. Tale complicità emotiva è l'espressione del ruolo e dell'atteggiamento del personale di *front-office*, che deve esprimere e trasferire contemporaneamente, alla propria clientela sentimenti di cortesia, di attenzione e di professionalità.

I criteri determinanti che saranno considerati nella selezione del personale riguarderanno le caratteristiche degli operatori: caratteristiche relazionali e abilità nella gestione della relazione interpersonali. Particolare attenzione sarà posta nella formazione del personale, che dovrà avere la capacità di "inquadrare" l'anziano per "confezionargli il servizio".

Per supportare l'operatore in questo compito si sono ipotizzate delle "domande chiavi" o delle "affermazioni stimolo" che, senza entrare nella sfera personale dell'individuo, producono informazioni importanti.

E' prevista, altresì, una check-list a disposizione degli operatori, compilata a seguito delle domande-chiavi o delle informazioni acquisite con le "affermazioni stimolo", che consentirà di avere un quadro più specifico del segmento di utenza "old-old".

Ruolo centrale nell'ambito del processo innovativo avrà il *touch point* comunicazionale, inteso come ambito nel quale si svolgerà il supporto informativo, assistenziale ed educativo. Le informazioni elaborate a seguito dell'inquadramento dell'utente permetteranno di attivare il touch point più consono alle caratteristiche dello stesso. Così, qualora sia emerso che è in grado di utilizzare gli strumenti informatici l'operatore attiverà il *touch point* tecnologico, all'interno del quale saranno gestiti i diversi canali legati all'utilizzo della CRS. Ciò avverrà coinvolgendo direttamente l'utente, mettendogli a disposizione le informazioni ed il supporto necessario anche attraverso la redazione e consegna di una "guida" semplificata che lo agevoli nell'accesso e nella navigazione sul sito della CRS. Preliminare sarà la verifica dell'attivazione della CRS e l'informazione sull'uso che della stessa può essere fatto. Sarà messa a disposizione anche l'alternativa della prenotazione da canale *e-mail* e le modalità di pagamento a distanza. A supporto verrà redatta una "guida" descrittiva semplificata.

L'attivazione del *touch point* tecnologico può essere fatta anche in maniera mediata attraverso il coinvolgimento del familiare o badante che accompagna l'anziano. L'informazione e l'educazione in questo caso avrà come destinatario il "soggetto terzo" della relazione, sensibilizzandolo soprattutto sull'opportunità offerta dal canale CRS e dal canale *e-mail* in termini di "recupero del tempo" e di semplificazione dell'accesso.

Qualora, invece, ci si trovi davanti un anziano con caratteristiche completamente diverse il *touch point* tecnologico sarà attivato in modo indiretto. La gestione di questo anziano porterà a privilegiare il "canale farmacie" del circuito CRS, mettendo a disposizione l'informazione della "farmacia sotto casa" e della prenotazione/spostamento/revoca telefonica, e ad attivare, sempre in modo indiretto, uno degli attori del sistema: il MMG. In attesa che questa figura entri a regime nel sistema CCR può essere utilizzato come "terminale" del percorso di accoglienza (fase del ritiro referto) con la presa in carico del "referto *on line*".

L'idea di concentrare le attività di front office all'interno dello sportello dedicato è già una semplificazione e porta necessariamente all'omogeneizzazione dei percorsi. **L'obiettivo è che l'anziano torni in ospedale solo per effettuare la prestazione evitandogli altri viaggi inutili perché si sono individuati gli strumenti alternativi alla sua presenza allo sportello.**

PROSPETTO ANALISI, COSTI E TEMPI

La *check-list* in uso agli operatori, compilata a seguito delle domande-chiavi o delle informazioni acquisite con le “affermazioni stimolo”, consentirà di avere un quadro più specifico del segmento di utenza “old-old”.

L'analisi congiunta dei dati raccolti permetterà di monitorare costantemente l'andamento del percorso innovativo e, soprattutto, di porre in essere azioni di rimodulazione e miglioramento nelle criticità evidenziate.

E' importante sottolineare che la realizzazione del progetto mentre determina un forte impatto organizzativo e gestionale è allo stesso tempo poco impattante dal punto di vista dei costi.

Infatti non sono previsti nuove assunzioni, né l'acquisto di nuove attrezzature, né la predisposizione di spazi ad hoc.

I costi aggiuntivi sono legati all'attivazione del colore (sportello, display e totem) ed all'intervento sul software del sistema “taglia coda”. (IMPORTO INDICATIVO € 1.000)

Tenuto conto che la nuova modalità organizzativa consente un'efficienza ed una razionalizzazione sia delle risorse umane che delle risorse strumentali oggi dedicati, con opportunità di recupero di personale amministrativo a favore di altre attività, si può ritenere che, in un'analisi di costi-benefici questi ultimi siano prevalenti rispetto ai primi.

E' nostra intenzione realizzare il progetto entro la prima metà dell'anno 2013.



**Azienda Ospedaliera
Bolognini Seriate**



Sistema Sanitario

Regione
Lombardia

**LOGICHE INNOVATIVE NELLA GESTIONE
DEL PERCORSO DI ACCOGLIENZA
AMMINISTRATIVA IN OSPEDALE:
L'UTENTE "OLD OLD" (OVER 75)**



“LA *PROFILAZIONE* DELL’ UTENZA DELL’ OSPEDALE BOLOGNINI”

- Al fine di comprendere il comportamento dell’ utenza che, nonostante l’ esistenza di strumenti alternativi allo sportello, continua a privilegiare l’ accesso in Ospedale è stata predisposta una *INTERVISTA* strutturata, differenziata per fasce di età, che ha visto indagati i seguenti aspetti:
- Conoscenza dei *CANALI ESTERNI DI PRENOTAZIONE* ed ai *SERVIZI CONNESSI ALLA CRS*
- *MOTIVI* per cui l’ utente ha scelto lo sportello
- L’ intervista è stata somministrata ad un campione di *416 utenti* che hanno avuto accesso agli sportelli CUP dell’ Ospedale di Seriate (ospedale di fascia sub-urbana)

“LA *PROFILAZIONE* DELL’ UTENZA DELL’ OSPEDALE BOLOGNINI”

RISULTATO DELL’INDAGINE:

- ▶ Il primo *DRIVER* è la *RELAZIONE UMANA*: utenza che privilegia la relazione, che non vuole essere una “voce” né un “numero”, che sin dall’ inizio del suo percorso assistenziale vuole sentirsi coinvolta
- ▶ Il DRIVER *INNOVAZIONE TECNOLOGICA*: presenta una forte correlazione con l’ età

“L’ UTENTE *OLD-OLD (OVER 75)*”

Gli utenti che rientrano in questo segmento sono portatori di:

CONDIZIONI SOGGETTIVE:

- ▶ non vantano grande esperienza nel campo informatico
- ▶ condividono condizioni psico-fisiche legate all’ età
- ▶ condividono status di esenzioni
- ▶ condividono status emotivi

CARATTERISTICHE COMUNI:

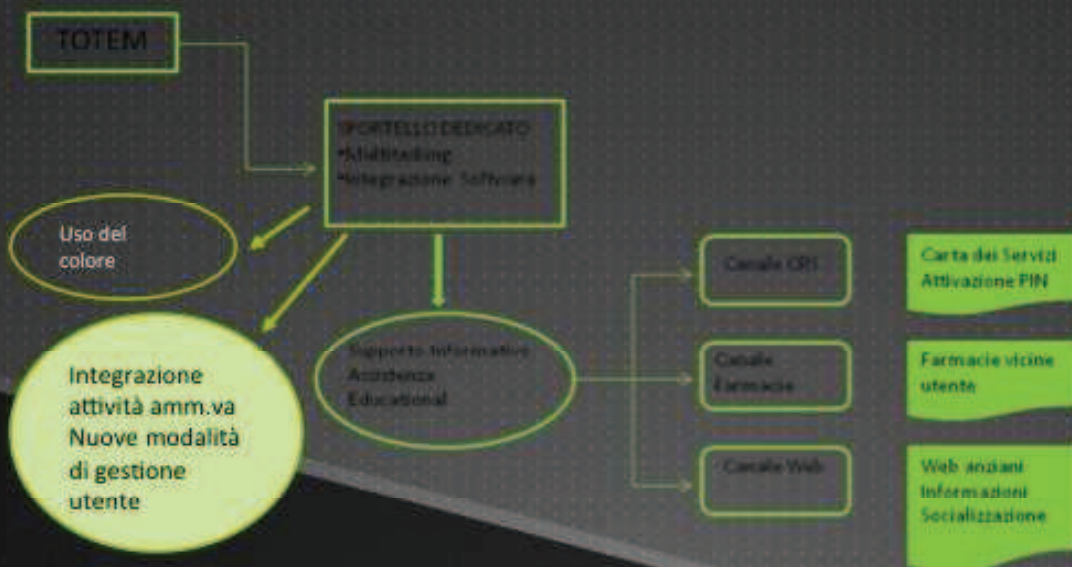
- ▶ accedono allo sportello prevalentemente accompagnati
- ▶ sono prevalentemente “soggetti passivi” nelle attività di sportello
- ▶ privilegiano fasce orarie mattutine

...PRENOTARE UNA PRESTAZIONE...

NON HO ESPERIENZA NEL SETTORE
INFORMATICO, NON LEGGO BENE,
HO UN APPARECCHIO ACUSTICO,
NON MI MUOVO MAI SENZA
IL MIO BASTONE...



“IL TOUCH POINT DELL’ OLD-OLD (OVER 75)”



“IL *TOUCH POINT* DELL' OLD-OLD (OVER 75)”

SPORTELLO DEDICATO

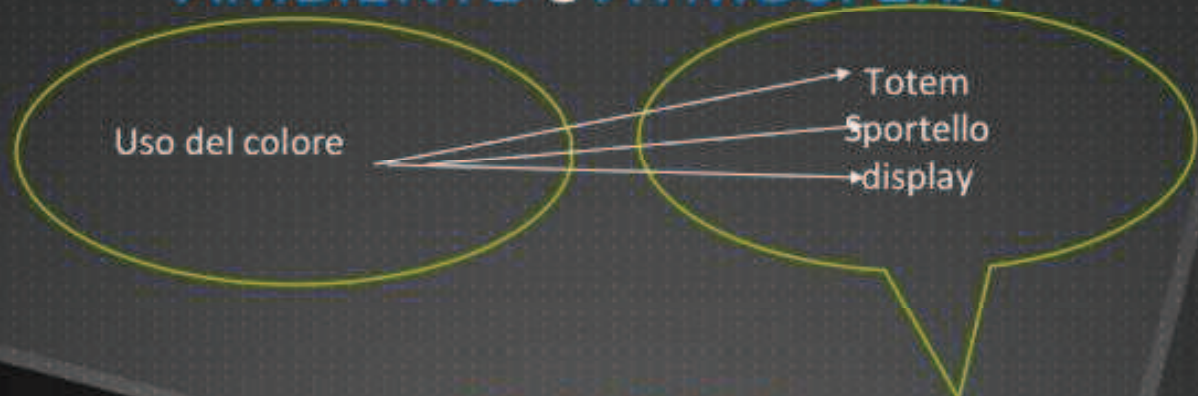
- *Multitasking*
- *Integrazione Software*

- *Softwer gestionali delle attività*

- *Caratteristiche relazionali*
- *Abilità nella gestione delle relazioni*
- *Controllo dei sentimenti e dello stato d'animo*
- *Espressione del volto*
- *Timbro di voce*

“IL *TOUCH POINT* DELL' OLD-OLD (OVER 75)”

AMBIENTE e *ATMOSFERA*



PROCESSO

Integrazione attività amministrativa
Nuove modalità di gestione dell' utente

“IL *TOUCH POINT* DELL' OLD-OLD (OVER 75)”

COMUNICAZIONALE

Supporto
Informativo
Assistenza
Education



Le informazioni
elaborate
permetteranno di
attivare il touch point
più consono alle
caratteristiche
dell' utente

TECNOLOGICO: canale WEB, CRS, e-mail

Ora è quasi divertente
andare a prenotare una
prestazione al Bolognini...

