

DELIBERA N. 98 DEL 29.4.2016

**OGGETTO: RIORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA PUNTI
INFORMATIVI/PDA**

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che:

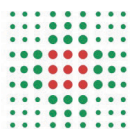
- rientra tra gli obiettivi aziendali lo sviluppo dei percorsi di accesso alle prestazioni sanitarie, nonché l'adeguamento degli stessi alle dinamiche organizzative dei Servizi assistenziali e clinici, al fine di rendere coerente la presa in carico del paziente alle attività di accoglienza, informazione e prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di diagnostica;
- con deliberazione n. 31 del 31.1.2012:
 - è stata istituita la struttura complessa "Punti informativi/PDA" in staff alla direzione aziendale con afferenza prevalente al Direttore Generale;
 - è stato rappresentato, tra l'altro, il ruolo delle funzioni della Struttura "Punti Informativi/PDA" di accoglienza quale interfaccia tra l'utente e le strutture aziendali di erogazione dell'assistenza;

Dato atto che si rende oggi necessaria la revisione delle funzioni e competenze da incardinare in una Struttura che costituisce il punto di partenza della presa in carico del paziente, in relazione alla erogazione delle suddette prestazioni specialistiche;

Ritenuto in tale logica di separare le funzioni inerenti la centrale telefonica, quale ambito di attività di relazione con il pubblico non strettamente collegata al sistema di Accoglienza e di presa in carico del paziente;

Ritenuto altresì di riassegnare all'ambito dei Servizi di Supporto alla Persona il complesso delle funzioni di informazione all'utenza presso le strutture aziendali in una logica di visione integrata delle attività di Accoglienza nell'ambito della funzione alberghiera;

Verificato che è stata garantita la opportuna informazione preventiva al personale afferente ai punti informativi, nel mese di aprile, volta alla condivisione del



progetto da attuarsi, formalmente, dal 2/5/2016, con impegno a verificare l'attuazione della riorganizzazione di che trattasi entro i successivi 4 mesi, per procedere con l'avvio del nuovo assetto entro l'anno 2016, con possibilità quindi di rivedere alcuni contenuti del progetto di riorganizzazione, all'interno dei presupposti fondamentali, al fine di rendere coerenti le relazioni tra le diverse aree di riorganizzazione;

Valutato infine di ridefinire l'allocazione del personale infermieristico e di supporto assegnato al DH cardiologico/osservazionale Pad. 21 ed alla piastra di endoscopia Pad. 2, 5 e Pad. 25 (centro Laser) nell'ambito della direzione del Servizio Infermieristico, Tecnico e Riabilitativo, in ragione della coerente e complessiva gestione del personale assistenziale e tecnico di supporto all'assistenza e per le strette correlazioni con le attività sanitarie svolte al Pad 23;

Considerato invece di assegnare alla Struttura di che trattasi la funzione di Gestione del Recupero Crediti da Ticket Sanitari, di una gestione integrata (amministrativa e sanitaria) del percorso di presa in carico del paziente che accede alle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica;

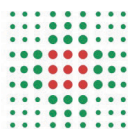
Dato atto che la proposta di riorganizzazione e riqualificazione dei percorsi di accesso ai percorsi ambulatoriali ha necessitato di una fase di studio, di programmazione e di valutazione degli impatti sulla gestione complessiva, nonché sulla risorse umane assegnate ai diversi ambiti aziendali interessati alla riorganizzazione;

Accertato che è stata garantita la informativa alle OOSS dell'area comparto - gruppo riorganizzazioni - in data 31.03.2016 con le quali si è svolto un proficuo confronto in merito alle valutazioni che hanno sostenuto la riorganizzazione in argomento;

Ritenuto necessario - per le motivazioni di cui sopra - autorizzare il Progetto di riorganizzazione della Struttura Punti Informativi/PDA che, in ragione delle modificazioni suesposte, sarà ridenominata in Struttura "Accesso e nursing nei percorsi ambulatoriali integrati", allo scopo di caratterizzare la mission e le finalità della struttura stessa.

MISSION

Reingegnerizzare le attività legate alle prestazioni ambulatoriali con lo scopo di migliorare il percorso di accesso e di nursing nei setting ambulatoriali.



Governare in modo flessibile ed integrato le risorse assegnate al fine di armonizzare i percorsi.

Su conforme proposta del Dirigente responsabile delle Attività Generali, ed Istituzionali;

Acquisiti i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

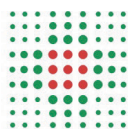
DELIBERA

per i motivi esposti in premessa:

- a) di ridenominare la Struttura "Riorganizzazione della Struttura Punti Informativi/PDA" in "Accesso e nursing nei percorsi ambulatoriali integrati", mantenendone la natura di Struttura Complessa e l'afferenza alla direzione aziendale con prevalenza alla direzione generale;
- b) di approvare il progetto allegato, quale parte integrante e sostanziale al presente atto;
- c) di individuare quale decorrenza di quanto previsto al punto a) il 1^a maggio 2016;
- d) di procedere alla riassegnazione del personale O.T. di centrale telefonica alla Struttura URP e Rapporti con le Associazioni di Volontariato, come di seguito indicato:

Personale centrale telefonica			
Profilo professionale	Numero di unità		Note
	Full time	Part time	
Operatori Tecnici	6	4	n° 3 operatori ipovedenti
Totale operatori n° 10			

- e) di procedere altresì alla riassegnazione del personale O.T. e O.T. coordinatore dei punti informativi alla Struttura Servizi di Supporto alla Persona, come di seguito indicato:



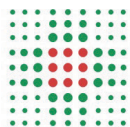
Personale Punti informativi			
Profilo professionale	Numero di unità		Note
	Full time	Part time	
Operatori Tecnici Coordinatori	2		
Operatori Tecnici	45 di cui n° 1 operatore a 18 ore per distacco sindacale	5	
Totale Operatori Tecnici n° 52 esclusi n° 2 pensionamenti nel 2016			

- f) di procedere infine alla riassegnazione del personale infermieristico e di supporto del DH cardiologico/osservazionale Pad. 21 ed alla piastra di endoscopia Pad. 2, 5 e Pad. 25 (centro Laser) alla direzione del Servizio Infermieristico, Tecnico e Riabilitativo, come di seguito indicato:

Personale DH osservazionale cardiologico Pad 21			
Profilo professionale	Numero di unità		Note
	Full time	Part time	
Infermiere	2	1 P.T 30 ore	
OSS	1		
Totale operatori n° 4			

⇒ Piastre di Endoscopia (digestiva, pneumologia interventistica, ORL, Centro Laser)

Personale piastre di endoscopia			
Profilo professionale	Numero di unità		Note
	Full time	Part time	
Coordinatore Assistenziale	1		
Infermieri	25	2	N°3 con contratto a tempo determinato su fondi decreto Balduzzi
OTA	1		
Totale Operatori n°29			



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna

Policlinico S. Orsola-Malpighi



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

- g) di assegnare alla struttura di cui al punto a) il personale amministrativo già assegnato alla funzione recupero crediti e specificatamente:
 - n. 1 assistente amministrativo part-time,
 - n. 1 collaboratore amministrativo professionale esperto full time;
- h) di dare mandato al SUMAP di provvedere per quanto di competenza alla nuova allocazione del personale dipendente alle strutture suindicate;
- i) di individuare quale responsabile del procedimento il Dirigente amministrativo Dott.ssa Marinella Girotti;
- j) di inviare copia del presente atto al Collegio Sindacale.

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
F.to Dott.ssa Barbara Monte

IL DIRETTORE SANITARIO
F.to Dott. Anselmo Campagna

IL DIRETTORE GENERALE
F.to Dott. Mario Cavalli

Marinella Girotti
am

- ATTIVITA' GENERALI ED ISTITUZIONALI
- PUNTI INFORMATIVI/ PDA
- URP E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO
- SERVIZI DI SUPPORTO ALLA PERSONA
- SERVIZIO UNICO METROPOLITANO CONTABILITA' E FINANZA
- SERVIZIO UNICO METROPOLITANO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

- COLLEGIO SINDACALE

Esecutiva dal 16.5.2016
ai sensi dell'art. 1 della L.R. 14.8.1992 n. 34.

RIORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA PUNTI INFORMATIVI/PDA

La Direzione dell'AOU, a seguito dei progetti di unificazione occorsi a livello metropolitano (SUMAP e SUMCF) ha effettuato un processo di rivisitazione delle attività/funzioni che restano in capo all'azienda con particolare riferimento ai processi e alle attività attinenti all'area amministrativa che permarranno in azienda e che diverranno il principale snodo strategico e punto di integrazione con i servizi di area metropolitana.

In tale processo di riassetto è coinvolta la SC Punti Informativi/PDA.

Al fine di rendere maggiormente coerente l'organizzazione della struttura con la nuova mission sarà attuato un riallineamento delle funzioni gestite volto a creare la soluzione organizzativa più idonea a favorire l'integrazione dei professionisti, la migliore programmazione delle attività e il coordinamento dei percorsi.

1) Non saranno più allocate nella SC Punti informativi/PDA le funzioni di:

- **Centrale telefonica:** ricollocata presso la struttura URP e Rapporti con le associazioni, con il relativo personale assegnato:

Personale centrale telefonica			
Profilo professionale	Numero di unità		Note
	Full time	Part time	
Operatori Tecnici	6	4	n° 3 operatori ipovedenti
Totale operatori n° 10			

- **Punti Informativi:** ricollocati presso la SC Servizi di Supporto alla Persona con il relativo personale assegnato:

Personale Punti informativi			
Profilo professionale	Numero di unità		Note
	Full time	Part time	
Operatori Tecnici Coordinatori	2		
Operatori Tecnici	45 di cui n° 1 operatore a 18 ore per distacco sindacale	5	
Totale Operatori Tecnici n° 52 esclusi n° 2 pensionamenti nel 2016			

- Il **personale infermieristico e di supporto** assegnato al DH Cardiologico/osservazionale Pad 21 e alla Piastra di Endoscopia Pad 2, 5 e Pad 25 (Centro Laser) sarà ricollocato **presso la DSITR**.

Personale coinvolto

⇒ DH osservazionale cardiologico Pad 21

Personale DH osservazionale cardiologico Pad 21			
Profilo professionale	Numero di unità		Note
	Full time	Part time	
Infermiere	2	1 P.T 30 ore	
OSS	1		
Totale operatori n° 4			

⇒ Piastre di Endoscopia (digestiva, pneumologia interventistica, ORL, Centro Laser)

Personale piastre di endoscopia			
Profilo professionale	Numero di unità		Note
	Full time	Part time	
Coordinatore Assistenziale	1		
Infermieri	25	2	N°3 con contratto a tempo determinato su fondi decreto Balduzzi
OTA	1		
Totale Operatori n°29			

2) Sarà invece allocata presso la SC Punti Informativi/PDA la **funzione di Gestione**

del recupero crediti dei ticket sanitari in quanto funzione a valenza strategica e peculiare rimasta in Azienda dopo le unificazioni delle funzioni amministrative in area metropolitana e riallineata al percorso di accesso.

Alla funzione sono assegnati n°2 operatori di cui:

- n°1 Assistente Amministrativo part-time;
- n°1 Collaboratore Amministrativo Esperto Ds full time.

Obiettivo: proseguire le attività di recupero crediti dei ticket sanitari P.S. e organizzare il recupero crediti dei ticket sanitari delle prestazioni di specialistica ambulatoriale e diagnostica.

A seguito del riassetto organizzativo prospettato nel presente progetto e al fine di riallineare la vocazione della struttura complessa viene modificata la denominazione della stessa in "*Accesso e nursing nei percorsi ambulatoriali integrati*".

La struttura rimane collocata in staff alla Direzione Generale.

MISSION:

Reingegnerizzare le attività legate alle prestazioni ambulatoriali con lo scopo di migliorare il percorso di accesso e di nursing nei setting ambulatoriali.

Governare in modo flessibile ed integrato le risorse assegnate al fine di armonizzare i percorsi.

Funzioni prevalenti:

- la gestione amministrativa dei punti di accesso (PDA) alle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di diagnostica;
- la gestione del personale amministrativo assegnato ai punti di accesso;
- il coordinamento del personale amministrativo in convenzione assegnato ai punti di accesso;
- la gestione del personale infermieristico e di supporto nei setting ambulatoriali afferenti;
- l'integrazione al Programma di Logistica Sanitaria - Percorsi Ambulatoriali Integrati - per la reingegnerizzazione organizzativa e tecnologica del sistema di accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale: preparazione e monitoraggio delle fasi operative propedeutiche all'implementazione,

implementazione del cambiamento, rilevazione delle criticità e rendicontazione dei flussi;

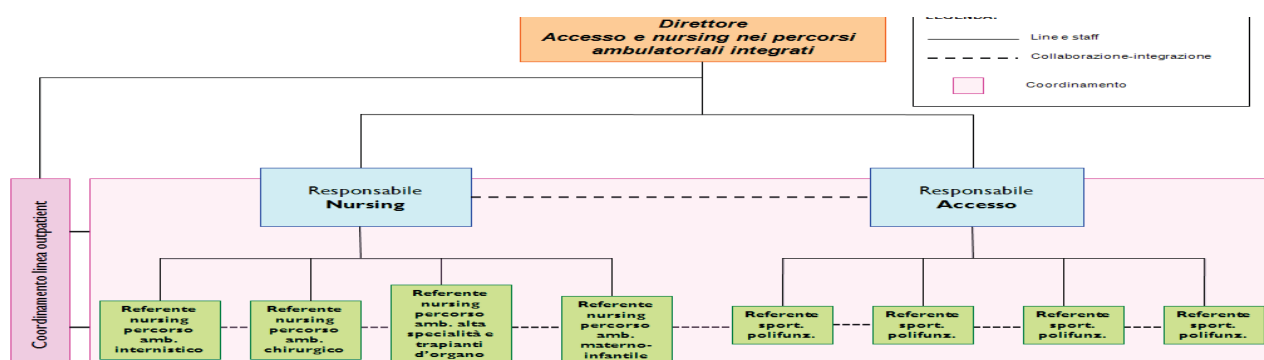
- la gestione del recupero crediti dei ticket sanitari.

Il Direttore della struttura nel quale si concentrano competenze e risorse professionali e tecnologiche, garantisce, in piena autonomia organizzativa, funzionale e professionale, nel rispetto della programmazione regionale ed aziendale, il miglioramento del sistema di accesso e delle attività di nursing nei setting ambulatoriali.

Al fine di concorrere al raggiungimento della mission e delle finalità della struttura è stata definita una nuova organizzazione (vedi organigramma) che prevede la presenza di:

- un Coordinamento organizzativo-gestionale delle funzioni, in staff al Direttore della struttura;
- un Responsabile del nursing nei percorsi ambulatoriali;
- un Responsabile dei punti accesso ai percorsi di specialistica ambulatoriale e di diagnostica;
- Referenti amministrativi nei punti di accesso e Referenti di nursing nei setting ambulatoriali.

L'obiettivo a cui tende questa tipologia di organizzazione è il pieno coordinamento dei processi e la completa integrazione tra le diverse funzioni/aree di attività.



Di seguito si riporta la tabella in cui vengono rappresentate le unità di personale che afferiscono alla struttura.

Personale afferente alla struttura a seguito della riorganizzazione			
Profilo professionale	Numero di unità		Note
	Full time	Part time	
Amministrativi	73	10	
Operatori Tecnici con funzioni amministrative	11	1	
Coordinatori assistenziali	13		
Infermieri	167	46	48% Prescritti
Personale supporto	30	12	61% Prescritti
Totale n°363 + 1 Direttore			

TEMPOGRAMMA TRASFERIMENTO DEL PERSONALE e ACQUISIZIONE NUOVA FUNZIONE

Di seguito si illustra la tempistica del trasferimento delle funzioni che dovranno essere riallocate:

- **Centrale telefonica:** entro il 30-03-2016
- **Punti Informativi:** entro il 2-05-2016
- **Personale infermieristico e OSS**
 - ⇒ DH osservazionale cardiologico Pad 21: entro il 29-03-2016
 - ⇒ Piastre di Endoscopia (digestiva, pneumologia interventistica, ORL, centro laser): entro il 4-04-2016
- **Funzione Gestione del recupero crediti dei ticket sanitari:** entro il 30-04-2016