



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

IRCCS Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico

POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

**AVVISO PUBBLICO PER IL CONFERIMENTO
DELL'INCARICO DI DIRETTORE DELLA STRUTTURA COMPLESSA
«U.O.C. SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI PROCESSI ASSISTENZIALI DEI
DIPARTIMENTI AD ATTIVITA' INTEGRATA»
IN STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE
DELL'IRCCS AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA -
POLICLINICO DI SANT'ORSOLA**

A) DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO

PROFILO OGGETTIVO

MISSION E RILEVANZA STRATEGICA

La struttura ha la responsabilità della pianificazione e gestione integrata delle attività e delle risorse dedicate all'accoglienza e accesso con particolare riferimento a quelle dedicate alle informazioni e al front office ambulatoriale. Garantisce inoltre il supporto alla direzione aziendale e alle UO per le attività di governo dell'offerta ambulatoriale e assicura la gestione, la rendicontazione e l'erogazione delle prestazioni in libera professione.

Supporta i dipartimenti e le unità operative sanitarie afferenti ai Dipartimenti ad Attività Integrata (DAI) gestendo le attività amministrative che vi si svolgono.

In particolare la UOC:

- supporta la direzione sanitaria e le unità operative nella gestione e valutazione dell'offerta delle prestazioni di specialistica ambulatoriale. Garantisce la configurazione, l'attivazione ed il mantenimento (apertura e chiusura) delle agende, la correttezza delle codifiche delle prestazioni e le funzioni connesse al recupero crediti ed alla gestione economica;
- pone in essere tutte le attività relative alla gestione della libera professione, dal governo dei percorsi di accesso (prenotazione, erogazione), all'effettuazione delle attività amministrative, all'esecuzione dell'attività di controllo, alla rendicontazione periodica e di bilancio;
- gestisce le attività relative all'accesso dei cittadini stranieri ai fini della corretta applicazione della normativa di riferimento, effettuando tutte le attività necessarie alla fatturazione delle prestazioni erogate;
- programma, pianifica e gestisce le attività dedicate all'accoglienza e ai percorsi di accesso (front office ambulatoriale, punti informativi, call center aziendale e dedicato alla specialistica e alla libera professione) assicurando una visione integrata;
- assicura le attività amministrative a supporto dei DAI e coordina il personale amministrativo che vi lavora.

RESPONSABILITÀ

Il responsabile della UOC:

- garantisce l'ottimale conduzione -in termini di efficienza, appropriatezza e funzionalità- delle funzioni proprie della UOC quali la gestione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, la gestione della libera professione, la programmazione dei percorsi di accoglienza e accesso ed il supporto amministrativo ai DAI;
- supporta la direzione aziendale nella programmazione e nella definizione dei nuovi progetti e delle aree di miglioramento nei diversi ambiti di pertinenza della struttura;
- garantisce il coordinamento delle attività e dei processi interni assicurandone una visione trasversale ed integrata nei diversi ambiti della struttura, curandone particolarmente l'ottimizzazione organizzativa e il livello qualitativo di servizio erogato;
- programma, organizza e coordina le risorse, le attività ed i processi della struttura avendo cura di assicurarne il mantenimento per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e lo sviluppo verso modelli gestionali e strumenti innovativi;
- utilizza i sistemi di governance e gli attuali strumenti di pianificazione sanitaria nell'ottica dell'applicazione dell'Atto Aziendale;
- monitora gli indicatori di risultato degli obiettivi aziendali, organizza, coerentemente con la programmazione strategica, i servizi e le risorse nonché monitorarne l'implementazione;
- promuove la valutazione continua dei risultati dei processi gestiti ai fini anche del miglioramento continuo di quanto attuato;
- cura la crescita professionale delle risorse assegnate, favorendo le attività di formazione ed aggiornamento per consentire l'evoluzione organizzativa della struttura;
- coordina la gestione delle informazioni all'interno ed all'esterno dell'Azienda per le attività ed i processi gestiti all'interno della struttura;
- sviluppa modalità di comunicazione e diffusione efficaci delle informazioni relativamente alle aree afferenti;
- cura i rapporti con l'esterno (Università, Regione Emilia Romagna, Altre aziende sanitarie, Gruppi assicurativi, strutture private sanitarie accreditate e non accreditate) per le attività proprie della struttura;
- garantisce l'applicazione delle norme contrattuali, delle regolamentazioni aziendali e delle normative vigenti in materia di sicurezza del lavoro, anticorruzione e codice di comportamento.

RISORSE UMANE E STRUMENTALI:

Risorse assegnate

Al Direttore dalla UOC sono assegnate tutte le risorse che compongono gli ambiti di intervento di competenza della UOC.

RELAZIONI ORGANIZZATIVE E FUNZIONALI

Interlocutore	Interazione
Direzione aziendale	Relazione Gerarchica (<i>in afferenza prevalente al direttore amministrativo</i>) <ul style="list-style-type: none">– pianificazione, condivisione e valutazione degli obiettivi di mandato;– condivisione delle progettualità e rendicontazione sulle stesse;

	<ul style="list-style-type: none"> – sviluppo di modelli organizzativi innovativi relativamente alle attività gestite all'interno della struttura.
Direttore Sanitario	<p>Relazione funzionale programmazione delle attività di supporto ai percorsi di accesso sanitari (prestazioni ambulatoriali e di ricovero erogate in libera professione e a cittadini stranieri + prestazioni ambulatoriali erogate in regime istituzionale)</p>
UOC Controllo di gestione	<p>Relazione funzionale</p> <ul style="list-style-type: none"> – collaborazione nella definizione degli aspetti economici correlati alle tariffe delle prestazioni in libera professione e all'ottimale strutturazione del bilancio della libera professione; – collaborazione nella predisposizione dei flussi informativi relativi all'erogazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale
UOC Affari Generali, istituzionali e rapporti con l'Università	<p>Relazione funzionale</p> <ul style="list-style-type: none"> – Relazione periodica correlata allo sviluppo di convenzioni – Interfaccia in relazione all'uso di modulistica specifica e all'applicazione di specifici adempimenti all'interno del DAI (es. incarichi extraistituzionali, accesso agli atti, etc...)
Direttori di UO e professionisti del Policlinico	<p>Relazione funzionale Coordinamento ai fini della gestione e facilitazione dei processi di diretta responsabilità</p>
ICT	<p>Relazione funzionale Relazione costante per gli aspetti tecnologici connessi all'erogazione delle prestazioni sanitarie</p>
Specialistica ambulatoriale – Direzione sanitaria	<p>Relazione funzionale Coordinamento costante per ottimizzare le attività assistenziali e organizzative svolte a favore degli utenti esterni che accedono per prestazioni ambulatoriali in SSN e in ALP</p>
Dirigenti Medici Referenti dei DAI – Direzione Sanitaria	<p>Relazione funzionale Coordinamento costante per garantire il supporto organizzativo-gestionale alle attività che si svolgono all'interno dei DAI</p>
UOC Politiche del personale e governo delle professioni sanitarie e del personale di supporto	<p>Relazione funzionale</p> <ul style="list-style-type: none"> – gestione del personale di accoglienza/supporto all'erogazione delle prestazioni in libera professione; – gestione delle problematiche organizzative che possono determinarsi nei percorsi di accesso e accoglienza

Obiettivi e responsabilità	Risultato atteso e modalità di misurazione
Macro Area: Obiettivi di Mandato	
Garantire lo sviluppo della UOC Supporto	1) Preparazione entro 12 mesi

alla gestione dei processi assistenziali dei DAI	dall'incarico di un documento di riorganizzazione dell'attività in cui siano definite l'assetto, le funzioni e gli obiettivi della UOC e delle aree che la compongono. 2) Aggiornamento annuale della relazione con evidenziazione delle azioni e dei risultati raggiunti.
Progettare e realizzare il sistema integrato di accoglienza del policlinico che consenta una gestione complessiva ma non ridondante delle funzioni di <u>accesso ed accoglienza</u> anche introducendo nuove tecnologie	Preparazione entro 12 mesi dall'incarico di un documento che definisca le linee di sviluppo del sistema con evidenza di azioni e tempi e che preveda un sistema di monitoraggio, la definizione di target obiettivo e la definizione delle azioni di miglioramento.
Rivedere lo strumento informatico a supporto della gestione e dell'erogazione della <u>libera professione</u> per attualizzarlo in considerazione della gestione interaziendale di alcune attività e dell'applicazione del GRU	Definire (anche in collaborazione con Azienda USL) il programma di realizzazione delle migliorie necessarie (entro 6 mesi dall'incarico) e realizzare le attività previste nei tempi definiti
Realizzare un sistema di dati che consenta di governare in maniera puntuale le risorse assegnate alla struttura con particolare riferimento al personale di <u>Front office ed accoglienza</u> mettendolo in relazione agli obiettivi di qualità dei processi gestiti	Disponibilità di dati e di uno strumento che permetta di confrontare le diverse aree ed assegnare le risorse sulla base degli obiettivi di qualità da garantire
Migliorare la gestione del percorso di accesso dei cittadini stranieri con particolare riferimento alla fase di accettazione presso il PS	Elaborazione entro 6 mesi dall'incarico una proposta per il miglioramento della fase di accettazione amministrativa dei cittadini stranieri al momento del loro accesso presso il PS generale, definizione di un sistema di monitoraggio e target obiettivo da raggiungere.
Rivedere il percorso di gestione delle agende dedicate all'attività ambulatoriale finalizzato a governare in maniera più strutturato il percorso di apertura e chiusura delle agende	Garantire l'apertura e la chiusura delle agende dedicate all'erogazione dell'attività istituzionale nei tempi definiti dal percorso: >90% Disponibilità di reportistica adeguata a monitorare e gestire il percorso
Implementare un modello organizzativo di segreteria di padiglione che consenta di favorire il lavoro in team a supporto delle UO cliniche ottimizzando le risorse disponibili	Realizzazione del modello organizzativo almeno presso 2 padiglioni nel primo anno e elaborazione di un programma successivo di implementazione
Macro Area: Obiettivi di Budget	
Coordinare l'attività della UOC perseguendo il raggiungimento degli obiettivi di Budget così come previsto nel Budget annuale negoziato.	Mantenimento delle performance previste dalle schede di Budget
Operare affinché l'attività di tutti i	Monitoraggio di reclami ed elogi

professionisti sia orientata alla soddisfazione dei pazienti, dedicando cura ai processi relazionali e di comunicazione con gli stessi e con i loro familiari	
Macro Area: Ricerca e Formazione	
Potenziare l'attività di formazione del personale	Sviluppare un piano formativo per il personale con l'obiettivo di sviluppare competenze specifiche, relative al proprio ambito lavorativo con particolare riferimento alle linee di sviluppo della struttura

PROFILO SOGGETTIVO

Al Direttore della struttura complessa «U.O.C. SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI PROCESSI ASSISTENZIALI DEI DIPARTIMENTI AD ATTIVITA' INTEGRATA» sono richieste le seguenti competenze professionali e manageriali, conoscenze scientifiche e attitudini ritenute necessarie:

- comprovata esperienza nella progettazione e gestione di percorsi di accesso alle prestazioni sanitarie;
- comprovata esperienza nell'ambito delle attività di relazione con l'utenza esterna;
- comprovata esperienza nella gestione e nel coordinamento delle attività e dei processi dedicati all'erogazione della libera professione;
- esperienza nella redazione del bilancio della libera professione e nello sviluppo di sistemi informatici per la gestione della libera professione;
- esperienza nella progettazione e gestione di strumenti dedicati ai sistemi di relazione con l'utenza e nel governo delle attività e dei processi di accesso ed accoglienza;
- esperienza nella gestione della sanità digitale.