



L'Azienda l'affida alla padovana **Auxiell**, specializzata nella trasformazione dei processi: migliorare le prestazioni, aumentando la soddisfazione dell'utente e del personale sanitario

# Riduzione dei tempi di attesa: incarico a una società esterna

**SANITÀ**

LISA ZANCANER

**D**ipendenti più contenti e maggiori risultati per i pazienti. Sembra un obiettivo molto difficile da raggiungere, soprattutto considerando che medici e infermieri sono sempre più difficili da trovare, eppure la strada intrapresa dall'Asufc, grazie alla collaborazione e al supporto dell'azienda padovana **Auxiell**, va proprio in questa direzione. Il progetto per efficientare i servizi, cioè migliorare, è già partito da un po' di tempo e presto di vedranno i primi risultati. Tec-

nicamente si chiama miglioramento delle performance delle organizzazioni, in modo da creare nuove competenze tra i professionisti dell'Azienda per ridurre le liste d'attesa, eliminare le inefficienze e migliorare la soddisfazione lavorativa per il personale sanitario.

«Il tema della trasformazione dei processi in sanità è centrale – afferma il direttore sanitario dell'Asufc, David Turello che ha promosso l'attività –, ma per poterlo realizzare sono necessarie competenze specifiche rispetto a metodi e strumenti

per la gestione del cambiamento. Si tratta di conoscenze nuove in ambito sanitario, che permettano alle or-

ganizzazioni di rivedere i processi su cui si basa la capacità di creare valore per il paziente. Oggi – spiega – i servizi sono garantiti da reparti, ambulatori e sale operatorie, ma la loro gestione si può migliorare. Le sale operatorie, per esempio, hanno bisogno di un certo tempo per organizzare gli strumenti chirurgici e per essere sistemate tra un intervento e l'altro. Saper gestire bene questi tempi vuol dire riuscire a fare in un giorno un intervento in più».

E questo è soltanto uno degli esempi per migliorare e soprattutto per poter abbattere le liste d'attesa, un obiettivo che non richiede necessariamente più personale e più ore di lavoro, ma una ge-

stione diversa. A questo proposito Turello snocciola un altro esempio, quello delle prime visite: «Non abbiamo lo stesso numero di professionisti di qualche anno fa – dice – e dare risorse aggiuntive non sempre è la soluzione. In questo caso l'aumento di richieste di prime visite va letto bene, dato che spesso si tratta di una presa in carico del paziente che non è una prima visita, ma controlli successivi. Riuscire a separa-

re questi percorsi è un'indicazione che viene data da anni ma non viene messa in pratica. Le nuove competenze che acquisiranno i dipendenti aiuteranno a farlo, ma prima vanno imparate».

L'innovazione di questo percorso è proprio questo: portare a casa conoscenze nuove, tenersele all'interno dell'Azienda e metterle in pratica. «La sanità pubblica – dichiara Alessandro Faorlin, di **Auxiell** – necessita urgentemente di competenze tradizionalmente più presenti in ambito produttivo. Nella sostanza non c'è differenza tra la produzione di un prodotto per un cliente, l'erogazione di un servizio al cittadino o la somministrazione di una cura per un paziente. Ecco perché supportare il team di Asufc nello sviluppo di tali competenze è vincente. Non vogliamo sostituirci a medici, infermieri, tecnici e oss nella trasformazione dei processi: il nostro obiettivo è trasferire loro tutte le nostre competenze».

Asufc ha così voluto creare un team di 20 persone all'interno dell'Azienda per apportare miglioramenti significativi nell'organizzazione. Si

tratta di una squadra multidisciplinare composta da personale sia sanitario che amministrativo e tecnico, con competenze varie, che occu-





pano diversi ruoli: direzione generale, direzione sanitaria, tecnici e medici, infermieri e professioni sanitarie. Per farlo, **Auxiell**, che in Fvg già collabora con il Comune di Pordenone, ha suddiviso il progetto in 4 fasi. La prima ha riguardato la formazione del team attraverso una piattaforma online, il secondo step ha visto il team impegnato in una fase di esercitazione in aula e messa in pratica delle conoscenze e competenze acquisite, mentre la terza fase prevede la messa in pratica di quanto appreso attraverso un progetto di mappatura, raccolta dati e analisi.

L'obiettivo è quello di avere una fotografia reale di tutte le performance per poi poterle riprogettare, in modo da avere lavoratori più contenti e quindi non in fuga e pazienti che ricevono risposte in tempi più rapidi. Su questo **Auxiell** già riporta risultati significativi in alcuni ospedali della sanità toscana con cui collabora. —

**«Non vogliamo sostituirci ai sanitari ma trasferire loro le nostre competenze»**

**DAVID TURELLO,**  
DIRETTORE SANITARIO  
DELL'ASUFC



**«Il tema della trasformazione dei processi in sanità è centrale»**





► 27 febbraio 2024



L'Azienda sanitaria ha incaricato una società di riorganizzare i processi negli ospedali di Udine, San Daniele, Tolmezzo, Latisana e Palmanova per migliorare i servizi

