

•

• **Congresso SIMG – Trento 9 NOVEMBRE 1966**

**Come abbiamo programmato il lavoro nello studio**  
  
(dal 1984 al 1996 composto da G. Parisi e F. Valcanover , mmg e S. Nichelatti , segretaria)

Parisi 1996

• • • • • • • •

•

**S** **TORIA DEI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI**

**1981**

Descrizione	Contesto	Cultura organizzativa
Gestione individuale Accesso libero Linea telefonica unica Piccolo ambulatorio	Inizio lavoro da 0 pazienti	<b>Organizzazione centrata sulle proprie esigenze</b>

Parisi 1996

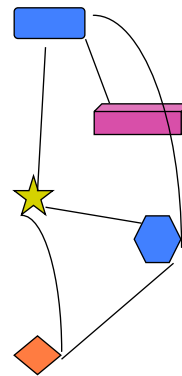
• • • • • • • •

# Cultura organizzativa

La **cultura organizzativa** è definita come sistema di valori, opinioni e norme comune ad una certa organizzazione (Alvesson 1993: 74)

La **cultura professionale** è definita come il modo di pensare di un gruppo di lavoro in relazione ai valori e agli obiettivi (Alvesson 1993:74)

Il medico di Medicina Generale è parte di un **gruppo professionale** del quale condivide la cultura ed è allo stesso tempo una **azienda di servizi** con una propria cultura organizzativa



Parisi 1996

# STORIA DEI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI

1987

Descrizione	Cultura organizzativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppo di due medici</li> <li>• Una linea telefonica per medico</li> <li>• Ambulatorio più grande e più professionale</li> <li>• Segretaria per ricette e per filtrare le chiamate</li> <li>• Coordinazione reperibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione centrata prevalentemente sulle proprie esigenze</li> <li>• Pazienti come <b>utenti voraci</b> dai quali difendersi differenziando i processi di erogazione del servizio.</li> <li>• Riconoscimento delle esigenze dei pazienti</li> </ul>

Contesto: aumentano i pazienti...

Parisi 1996

## STORIA DEI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI

	Descrizione	Cultura organizzativa
1988	Accesso su prenotazione telefonica due giorni a settimana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mediazione tra le esigenze del medico e quelle dei pazienti</b></li> <li>• <b>Ricerca di spazio per la relazione con il paziente</b></li> </ul>
1991	Accesso su prenotazione telefonica globale • <b>Segretaria riceve prenotazioni</b>	

Parisi 1996

## STORIA DEI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI

- 1994** Sala d' aspetto più grande  
Due linee telefoniche per medico  
Durata programmata consultazione passa da 10' a 15'
- 1995** Durata progr. consultazione passa da 15' a 20'
- 1996** Istituzione spazio dedicato alle consultazioni telefoniche 8 -10  
Consultazioni non interrotte da chiamate telefoniche  
Ampliamento fascia oraria ricezione prenotazioni

### Cultura Organizzativa:

**Pazienti come utenti ai quali dare servizio**

Parisi 1996

...

# STORIA DEI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI

## Orari della segreteria

1987 *lun-ven: 10-12 15-17* *sab: 10-12*

1993 *lun-sab: 9-12*

1996 *lun-ven: 8.30-12.30* *sab chiusa*

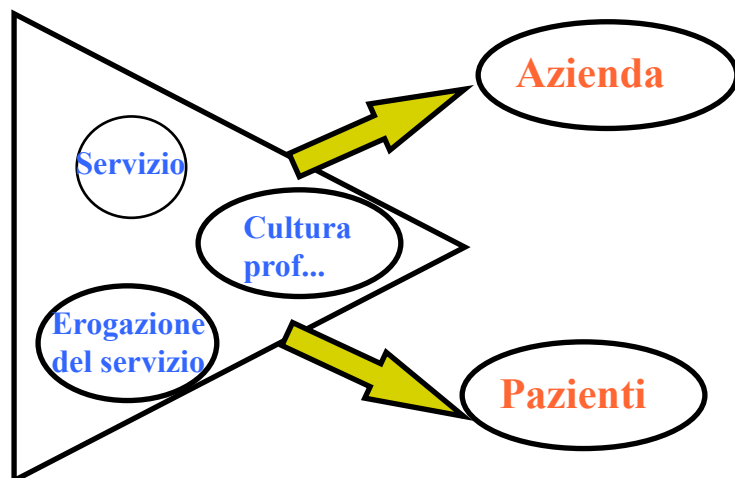
I cambiamenti di orario sono il risultato della mediazione tra esigenze dei pazienti, della segreteria e dei medici. Negli anni viene maggiormente privilegiata la funzione di accesso alla prenotazione che non quella di filtro.

Parisi 1996

• • • • •

...

# Organizzazione del medico di mg



Parisi 1996

• • • • •

...

## STORIA DEI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI

⇒ I cambiamenti organizzativi sono il risultato di un adattamento attivo (**coping**) alle esigenze dei pazienti e dell' istituzione.

⇒ L' organizzazione è **costruita** nel tempo ed emerge al di là della pretesa razionale, non può essere definita a priori.

⇒ L' organizzazione è costruita sulla base di spinte **valoriali** e non per obiettivi.

⇒ L' organizzazione è **flessibile**.

Parisi 1996

• • • • • • • •

...

## STORIA DEI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI

1996

**Premessa:** l' accessibilità al servizio è un criterio di qualità importante in Medicina Generale

**Obiettivo:** migliorare l' accessibilità

**Interventi:**

- foglio informativo
- ampliamento fascia oraria prenotazioni
- fascia oraria dedicata a consultazioni telefoniche
- fascia pomeridiana se tempi attesa > 24 h
- spazi congrui urgenze
- strumenti monitoraggio soddisfazione del paziente

Parisi 1996

• • • • • • • •

⋮  
⋮  
**A**mbulatorio su prenotazione: vantaggi e svantaggi

**Vantaggi**

**Svantaggi**

*Medico:*

Diminuire la pressione di ambulatorio

Allungamento tempi di lavoro

Programmare il proprio tempo

Costi di segreteria

*Paziente:*

Evitare la coda

Programmare il giorno prima la visita

Avere consultazioni più serene

Parisi 1996

• • • • • • • •

⋮  
⋮  
**C**osa dire ai pazienti?

**Avvisarli sei mesi prima**

*Bacheca*

*Lettera*

*Dépliant*

- **Nei casi urgenti il medico assicura una consultazione immediata**
- **Si evitano le code**
- **La visita è garantita in 24 ore**
- **Non è un appuntamento, è una prenotazione telefonica**

Parisi 1996

• • • • • • • •

## Come fare?

- **Avere la segretaria con ampia fascia oraria di reperibilità telefonica**
- **Costruire procedure di accoglimento: *urgenze, abusivi, ribelli, "tutto pieno"***
- **Prevedere le urgenze**
- **Stimare preventivamente il proprio carico di lavoro e dotarsi di strumenti di monitoraggio del sistema**

---

Parisi 1996