Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 470 del 25/02/2012

Alla presenza dell'assessore alla salute e politiche sociali Rossi, del direttore dell'Apss Debiasi e di numerose altre autorità

LUSERNA: INAUGURATO IL CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE DELLA APSS

E' attivo dai primi di febbraio il nuovo Centro unico di prenotazione dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari di Luserna, presso la sede del Municipio. Nato per iniziativa dall'Assessorato alla Salute e Politiche sociali della Provincia autonoma di Trento in collaborazione con l'Apss e Gpi Spa, gestore del servizio, questo punto di telelavoro "di gruppo", che fa capo al Cup centrale di Trento, ed è in rete con gli altri già creati sul territorio provinciale, nel proseguire sulla strada del decentramento del servizio di prenotazione di prestazioni specialistiche, si propone anche di avvicinare il posto di lavoro al luogo dove risiede il personale addetto. Da Luserna si prenotano principalmente prestazioni di igiene pubblica oltre, a breve, tutto ciò che riguarda la radiodiagnostica. All'inaugurazione ufficiale, stamani, l'assessore provinciale alla salute e politiche sociali Ugo Rossi, assieme al sindaco di Luserna Luca Nicolussi Paolaz, al direttore amministrativo dell'Azienda sanitaria Franco Debiasi e all'amministratore unico di Gpi Fausto Manzana. "Questa è una bella storia per il Trentino - ha detto l'assessore Rossi - che dimostra ancora una volta l'attenzione che riserviamo alle persone e alle famiglie. Essa dimostra che non è vero che conciliare le esigenze delle famiglie e quelle del lavoro è solo un costo per le imprese, rappresentando invece anche un fattore di competitività. Azioni come questa rientrano nell'alveo della nuova legge sulle politiche familiari in Trentino e sono particolarmente importanti perché si rivolgono soprattutto alle donne. Sappiamo che dobbiamo elevare il tasso di occupazione femminile, che comunque in Trentino è già pari al 57%, contro la media italiana del 46%, perché dove cresce l'occupazione femminile crescono anche la natalità e il pil. Farlo in comunità lontane dal capoluogo come Luserna è ancora più significativo, perché consente una valorizzazione delle risorse umane presenti in loco ed un antidoto al rischio di spopolamento."-

Dopo le esperienze analoghe di Pieve di Bono, Ossana e Castello Tesino anche a Luserna, quindi, è stata attivata una sede call center del Cup, che vede per ora impiegati 2 nuovi operatori part time, Catherine March e Lisa Monardo; con loro una delle referenti storiche del call center centrale di Trento, che risiede in zona e potrà quindi svolgere le sue mansioni senza doversi recare a Trento quotidianamente, Sara Voltolini.
"Si parte da altre storie 'virtuose', già realizzate sul territorio del Trentino a partire dal 2007 - ha sottolineato non a caso Rossi - che fanno riferimento anch'esse al Centro unico di prenotazione di Trento. Storie che dimostrano come si possano decentrate fisicamente i servizi mantenendo il loro carattere unitario per modalità organizzative, tecnologie, standard qualitativi e modalità di accesso degli utenti. Storie che dimostrano inoltre come conciliare tempi di lavoro e tempi di vita, in particolare quelli destinati alla famiglia, sia possibile e possa rappresentare un valore aggiunto per le aziende. Storie che danno concretezza allo stesso concetto di Autonomia."
Di giorno importante per Luserna ha parlato a sua volta il sindaco Nicolussi Paolaz, che ha sottolineato

l'importanza di creare posti di lavoro in una comunità come quella che amministra. "Qui abbiamo diversi pendolari - ha detto ancora il sindaco - ma fin che a spostarsi è un solo membro della famiglia la cosa è ancora sostenibile, di più no. Inoltre in questa esperienza, oltre all'Azienda sanitaria e all'Assessorato alla Salute e Politiche sociali della Provincia, abbiamo dalla nostra un'azienda importante, che opera in tutta Italia e all'estero. Attualmente ospitiamo il Cup in un ufficio del Comune, ma nel futuro potremmo spostarlo in uno spazio più ampio all'interno del nuovo centro artigianale, anche in previsione di un'ulteriore crescita degli occupati."
"Crediamo molto nella bontà di decentrare i servizi sul territorio - ha spiegato invece il direttore amministrativo dell'Apss Debiasi - perché è questo certamente un modo per avvicinare i servizi al cittadino e per valorizzare le professionalità presenti sul territorio. Perché per gestire un servizio come questo - che raccoglie complessivamente in un anno oltre un milione di prenotazioni - servono le tecnologie, ma servono anche e soprattutto le persone. Il cittadino che telefona al Cup, comunque, non si accorgerà nemmeno che a rispondere è un operatore di Luserna: il numero da chiamare infatti è unico e la prenotazione viene effettuata sia a Trento che nei centri distaccati con le stesse modalità. Anche noi, comunque, crediamo molto nella politica di conciliazione tempi di lavoro-tempi di vita: non potrebbe essere altrimenti, visto che il personale dell'azienda è al 70% femminile. Abbiamo investito nel nido aziendale di Trento e nel telelavoro, e abbiamo riscontrato attraverso queste politiche un calo sia nel tasso delle assenze che delle richieste di aspettative e così via. Segno questo che si può continuare a lavorare anche attendendo ai proprio impegni familiari e di vita, cosa che fa bene al lavoratore e fa bene anche all'azienda."
Infine Fausto Manzana, che ha parlato dell'azienda informatica che gestisce il servizio, la Gpi, come di un'azienda con il cuore in Trentino ma anche con gambe robuste che la portano al di fuori dei confini provinciali, un po' in tutta Italia, dove si è specializzata nella gestione di servizi a supporto del sistema sanitario. "Abbiamo circa 1000 addetti - ha spiegato Manzana - e anche per noi è di vitale importanza investire nel telelavoro e nei telecentri. La qualità del lavoro ne trae beneficio ed anche il clima in azienda."
Nel corso della conferenza stampa l'assessore Rossi ha anche annunciato che a breve sarà ripristinato sull'altopiano il servizio pediatrico, un servizio, ha chiosato il sindaco, "per noi molto importante, sia per il suo valore intrinseco sia perché non obbliga le famiglie a faticosi spostamenti fino a Trento." (mp)

Il CUP: Cos'è

Il Centro Unificato di Prenotazione (CUP) della Apss è un sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali offerte dalle strutture aziendali, in regime istituzionale ed in libera professione, e dalle strutture accreditate in regime istituzionale.
Tale sistema consente:
- di organizzare con maggior efficienza la prenotazione e l'erogazione delle prestazioni, tenendo conto degli eventuali livelli di priorità presenti nelle richieste;
- di standardizzare le procedure di accesso per le prestazioni, indipendentemente dalla sede di erogazione delle stesse;
- di comunicare ai cittadini i tempi di attesa sull'intera rete di offerta aziendale;
- di monitorare la domanda e l'offerta complessiva attraverso strumenti di analisi che forniscono informazioni rilevanti ai fini del governo delle liste di attesa.

Come si accede

Per garantire il più elevato livello possibile di fruibilità per il cittadini, la prenotazione di una prestazione specialistica ambulatoriale (o la disdetta di una prenotazione) può avvenire attraverso:

- telefono: accesso al call center tramite numero telefonico 848816816 (da lunedì a venerdì: ore 8.00 - 18.00; sabato: ore 8.00 - 13.00).
Alla data odierna le linee telefoniche in entrata sono 90 per il CUP e 30 per il ProntoSanità, gli operatori call center sono 91 ("teste", cioè operatori a tempo pieno ma anche part time);

- fax: invio di impegnativa al numero 0461 821807, 24 ore su 24, con richiamata da parte degli operatori del call center;

- prenotazioni effettuate sull'unico software direttamente da operatori delle unità operative aziendali, delle strutture accreditate e delle Rsa, oltre che dai MMG, allo scopo di semplificare il percorso assistenziale ai cittadini;

- prenotazioni web di prime visite e parte di esami strumentali (purché senza codice di priorità RAO), effettuate direttamente dai cittadini dal portale Apss (le visite di controllo e gli esami strumentali complessi richiedono il colloquio con l'operatore esperto per ottenere una corretta prenotazione in base alle procedure di accesso aziendali);

- sportello presidiato: presente presso le strutture erogatrici con operatore dedicato aziendale o della ditta appaltatrice del servizio
Uno sportello è inoltre presente presso l'ufficio anagrafe del comune di Trento.

Al fine di ottimizzare l'offerta aziendale, il call center invia un Sms ai cittadini che lo desiderano per ricordare la data dell'appuntamento fissato (servizio attivo per gli appuntamenti con attesa superiore a 30 giorni)

Alcuni dati di attività del Centro Unificato di Prenotazione - anno 2011

Prenotazioni
n. 1.119.020 (anno 2010 = 1.036.995; 2009= n. 1.009.010)

SMS inviati
luglio - dicembre 2009 =11.273
2010 =13.379
2011= 11.377

Nuovi modelli operativi: decentramento di postazioni di call center

Con il patrocinio dell'Assessorato alle politiche per la salute, l'Apss ha introdotto nell'anno 2007 il CUP territoriale distribuito, cioè fisicamente collocato su più sedi ed ambiti geografici ma unitario per modalità organizzative, tecnologie, standard qualitativi e modalità di accesso degli utenti.
In particolare il servizio di prenotazione:
- è svolto con le stesse procedure e metodologie adottate dal sevizio centralizzato del call center;
- gli operatori, adeguatamente formati, utilizzano lo stesso programma di prenotazione e sono coordinati da una responsabile operativa del call center CUP;
- gli utenti accedono attraverso l'usuale numero telefonico (848816816).

Tale modalità organizzativa, resa possibile dal coordinamento unitario del Sistema di prenotazione, è operativo dal 2007 presso Pieve di Bono, da gennaio 2010 presso Ossana e dal 6 febbraio 2012 a Luserna.

La distribuzione di postazioni di call center sul territorio:
- aumenta la capacità di risposta del call center per far fronte a picchi di richieste telefoniche e per diminuire i tempi di attesa telefonica;
- aumenta l'integrazione dei servizi con il territorio;
- riduce la mobilità;
- in definitiva, migliora la qualità del servizio.

Immagini a cura dell'ufficio stampa.
Allegato: audiointervista ass. Rossi

-

()