

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. 188 del 31/01/2024

Presentato a TSM un progetto di analisi e monitoraggio di Apss

SempliceMENTE, ottimizzare le attività per migliorare la qualità dei servizi

Mappare e analizzare i processi, individuare eventuali criticità e proporre soluzioni per migliorarne l'efficacia. È l'obiettivo di un progetto pilota chiamato "SempliceMENTE", messo in campo dall'Azienda provinciale per i servizi sanitari in collaborazione con Tsm-Trentino School of Management. Tre team eterogenei di dipendenti dell'Azienda, accompagnati dal formatore Giuseppe Negro, hanno mappato altrettanti processi, per ora amministrativi, individuati dalla Direzione di Apss, segnalando le criticità e le azioni di miglioramento. I tre processi scelti sono stati il percorso di accettazione di laboratorio, il primo giorno in azienda per i nuovi assunti e l'attribuzione di incarichi di docenza.

Particolarmente interessanti, per l'impatto sulla popolazione, le analisi fatte sul processo di accettazione delle prenotazioni relative agli esami di laboratorio, considerato che sono circa 314 mila i prelievi effettuati ogni anno in Trentino, dove sono presenti 28 punti prelievo gestiti direttamente da APSS, 12 presso le Aziende pubbliche di servizi alla persona, 7 ambulatori infermieristici e 18 punti prelievo privati accreditati.

Molte le proposte avanzate dal team per migliorare qualità e efficienza del servizio e abbassare i tempi medi di attesa. Fra queste, quella di avere una regia unica nella gestione dei punti prelievo, di inviare all'utente un'informativa in automatico quando effettua la prenotazione, di avere sempre la possibilità di identificare chi prenota (considerato che l'8% non si presenta poi all'appuntamento), di predisporre dei cruscotti direzionali per il monitoraggio delle attività.

Oggi, nella sede di TSM, i team hanno presentato alla Direzione di APSS le loro proposte per razionalizzare e innovare i processi analizzati e ridisegnati secondo una logica "Lean", ovvero ottimizzandone l'organizzazione e cancellando gli sprechi.

“È un progetto molto importante per la nostra Azienda - ha detto in apertura il direttore generale di APSS, Antonio Ferro - perché ci fornisce possibili soluzioni concrete per eliminare gli sprechi e i passaggi inutili, per migliorare il lavoro dei nostri dipendenti, ma soprattutto per innalzare la qualità dei servizi offerti alla popolazione. Il progetto, inoltre, ha visto lavorare insieme personale amministrativo di varie provenienze in una logica di gioco di squadra che può essere molto proficua per il nostro lavoro”. “Adesso dovremo tutti impegnarci affinché lo sforzo di analisi che avete fatto – ha detto la direttrice amministrativa Sara Girardi – venga messo a terra. Procederemo dunque con una fase di controllo periodico per verificare i risultati operativi”.

Il percorso formativo si concluderà nei prossimi mesi con un momento di follow up nel quale saranno valutati i livelli di attuazione dei piani di miglioramento di ciascuno dei processi ridisegnati, i margini di miglioramento assoluti e percentuali ottenuti sugli indicatori di performance Lean di ogni processo e il ritorno dell'investimento per l'Azienda Sanitaria nel percorso formativo.

A questo percorso pilota, ora in fase conclusiva, si affiancheranno, nel corso del 2024, altre edizioni con l'obiettivo di estendere la metodologia Lean a più processi, inserendo nel percorso anche personale sanitario, spingendo sulla logica di gioco di squadra sottolineata dal direttore generale.

(fm)