



Cosa è emerso dai questionari compilati in forma anonima **I suggerimenti dei dipendenti**

Durante l'incontro tra Direzione Aziendale e dipendenti, lo scorso 12 settembre, è stato distribuito un questionario a tutti i partecipanti per approfondire vari aspetti della vita ospedaliera: buona l'adesione dei professionisti presenti

Più ascolto e valorizzazione e una migliore organizzazione dei servizi.

Queste le richieste e i suggerimenti dei dipendenti che hanno partecipato al questionario anonimo al termine dell'incontro con la Direzione Aziendale dello scorso 12 settembre.

Sono stati 126 i questionari compilati dai dipendenti su un totale di circa 350 - 400 professionisti, riuniti in un'aula Magna insolitamente gremita per conoscere il nuovo Direttore

Generale. "Ho voluto ascoltare direttamente dai dipendenti, proposte e suggerimenti per avere una visione approfondita della realtà ospedaliera", ha detto Pierluigi Tosi. "Molti dipendenti - prosegue Tosi - mi hanno mandato messaggi beneaugurali, di buon lavoro ma anche vere e proprie richieste di intervento su aree specifiche". Il questionario era suddiviso in tre parti: segnalazioni delle tre principali criticità; segnalazione di tre suggeri-

menti utili e segnalazione delle aree di miglioramento.

Le criticità

Oltre il 75% delle segnalazioni sulle criticità riguardano l'area della gestione manageriale e della valorizzazione delle risorse. "Mi ha davvero colpito - prosegue Tosi - il valore dato al lato professionale. Molti dipendenti non si sentono sufficientemente valorizzati e ascoltati, un aspetto su cui dobbiamo lavorare molto insieme".

E' emerso, inoltre, che è piuttosto critico il rapporto tra vertice e base a causa di scarsa capacità a delegare e condividere scelte decisionali, bassa valorizzazione del merito, peso del precariato e del turn over, eccessivo uso dei contratti libero-professionali, eccessivo lavoro degli specializzandi a cui, a volte, vengono delegate attività non di competenza e di eccessiva responsabilità, surplus orari e accantonamento ferie non godu-

te, problematiche nella gestione infermieristica, troppi part time concentrati a volte nello stesso reparto. Altro aspetto evidenziato da molti è la correttezza nei rapporti tra colleghi e lo stress del personale addetto all'assistenza. Molti dipendenti hanno lamentato una carenza nelle competenze relazionali del personale addetto ai servizi all'utenza, con la necessità, quindi, di investire maggiormente nella formazione del personale da dedicare al front office. Altra nota dolente è il sistema della premialità e i criteri incentivanti. Un dipendente su 4, inoltre, ha sottolineato una carenza nella comunicazione intesa come condivisione e possibilità di partecipazione: la comunicazione si ferma ai vertici e non viene condivisa.

Viene lamentata troppa distanza tra direzione e personale, con la presenza di troppi filtri per un corretto scambio dei flussi informativi. Molti dipendenti chiedo-

no più trasparenza nell'affidare compiti, incarichi e posizioni di comando. Circa il 17% delle criticità, riguardano inoltre la presenza di troppe logiche di potere che possono influenzare negativamente il buon andamento dell'ospedale e la valorizzazione delle ottime professionalità che vi lavorano. Una richiesta condivisa è che queste logiche stiano fuori dall'ospedale. *"Un dipendente - commenta Tosi - mi ha scritto che 'siamo in coma dépassé, doniamo gli organi o tentiamo un miracolo?'. Beh, davanti a queste affermazioni posso solo dire che dobbiamo rimboccarci le maniche e ricominciare a costruire".*

Circa il 24% dei dipendenti ha segnalato criticità nell'area dell'organizzazione e programmazione, soprattutto in rapporto ai servizi per il paziente. Sono state fatte critiche alla gestione delle sale operatorie, nel corretto utilizzo dei percorsi sporco/pulito e la necessità di una maggiore integrazione tra percorsi assistenziali e tra ospedale e territorio.

Sempre nell'area delle criticità, una buona fetta di questionari, circa il 18% ha evidenziato carenze logistiche a causa di strutture datate e, a volte, non particolarmente decorose.

"Credo - aggiunge Tosi - che in effetti in alcune aree basterebbe poco per migliorare. Il problema è anche la civiltà di chi imbratta i muri o gli ascensori.

Cercheremo comunque di prestare maggiore attenzione al decoro urbano dell'ospedale e alla pulizia. A volte anche tinteggiare un muro può aiutare a rendere l'ospedale più accogliente".

Molti dipendenti, dimostrando una grande sensibilità sul tema degli sprechi, hanno evidenziato lo spreco di carta che spesso viene fatto a causa di una carenza di informatizzazione. Circa il 15% dei questionari evidenzia un eccesso di burocrazia in corsia. Altra nota dolente sono i servizi per i dipendenti, in particolare i posti limitati per asilo nido e scuola dell'infanzia

e, soprattutto, i posti auto.

"Quello dei parcheggi - spiega Tosi - è un problema molto sentito e, nonostante tutti gli sforzi effettuati per rendere operativo il nuovo regolamento, a causa della presenza di molti cantieri in ospedale, i posti non sono sufficienti per tutti".

Infine, per le criticità, il 5,5 % dei questionari evidenzia la necessità di una maggiore attività formativa.

I suggerimenti del personale

Per quanto riguarda l'area dei suggerimenti il 20,6% dei questionari punta sulla valorizzazione dei dipendenti: valorizzare i giovani, le professionalità e le eccellenze, gratificare i dipendenti, sviluppare il senso di appartenenza, ascoltare di più le persone e far sentire maggior vicinanza della Direzione al personale. L'11% chiede una riorganizzazione dei servizi: ambulatori aperti anche di pomeriggio, ricognizione del personale per organizzare meglio professionalità e turni di lavoro, verifica sui timbratori per evitare che, in alcuni casi, ci siano delle irregolarità nelle timbrature, stabilire orari di ricevimento dei medici per una maggior disponibilità nei confronti degli utenti, eliminare la vendita dei tabacchi all'interno dell'ospedale, attivare nella intranet aziendale "l'angolo del dipendente", sviluppare l'informatizzazione e attivare la rete wireless in tutto l'ospedale. Per quanto riguarda i parcheggi c'è chi propone di attivare una convenzione con Siena Parcheggi e chi vorrebbe trasformare il centro direzionale in una grande area parcheggio (non tenendo presente, forse, quali costi comporterebbe una tale operazione). Un'altra proposta su eventuali destinazioni d'uso del centro direzionale è quella di trasformarlo in foresteria. Molti dipendenti hanno inoltre segnalato la necessità di far osservare il divieto di andare in giro con la divisa verde in uso in sala operatoria, comportamento che è comunque vietato.

Proposte per migliorare

Per quanto riguarda le aree di miglioramento, anche in quest'ambito la prima voce è riorganizzare, partendo proprio dagli ambulatori. Per molti dipendenti, infatti, una miglior organizzazione degli ambulatori, potrebbe permettere anche di incidere sulla riduzione delle liste d'attesa. Molti professionisti hanno segnalato anche la necessità di avere più attenzione nei confronti degli sprechi energetici. Tra le altre aree di miglioramento: tempi di attesa, maggior rispetto delle regole, maggiore presenza della direzione sanitaria, più formazione sul tema delle novità legislative e sulle esenzioni, rapporti con Estav e Asl e miglioramento del sistema di approvvigionamento farmaci e dispositivi medici, più attenzione ai pazienti stranieri.

"Ringrazio tutti i dipendenti che hanno partecipato al questionario - ha concluso Tosi - terrò conto di ogni singolo suggerimento. Per fare ancora di più e meglio invito tutti a partecipare alla prossima indagine sul clima interno 2012, effettuata dal laboratorio Mes del Sant'Anna di Pisa e che coinvolgerà, contemporaneamente, tutte le aziende sanitarie della Toscana. E' un'occasione per tutti di produrre un dato significativo sul clima interno e, quindi, di approfondire ancora meglio gli aspetti su cui possiamo e dobbiamo lavorare insieme".

Incontri con il direttore generale

Il direttore generale, Pierluigi Tosi, incontrerà tutti i dipendenti che desiderano esporgli progetti o problematiche di vario tipo, a partire dal mese di dicembre.

Il calendario e le modalità degli incontri, da effettuarsi presumibilmente a gruppi di 100-150 persone, saranno comunicate tempestivamente a tutti i dipendenti via posta elettronica, in Intranet e nel prossimo numero della newsletter.

Inventario dei beni: che cos'è il Cespiti Web

Ad Aprile 2012, nella nostra azienda è partito il progetto CESPITI WEB.

L'obiettivo di tale progetto è quello di abilitare tutti i reparti aziendali al Programma Cespiti Web, in modo da permettere ad ogni settore la visualizzazione in tempo reale della propria situazione patrimoniale come risulta dal Libro Cespiti Aziendale.

Il Libro Cespiti è un archivio informatizzato dove sono registrati tutti i beni patrimoniali presenti in Azienda e, per questo, la sua corretta gestione e condivisione sono di fondamentale importanza. E' uno strumento indispensabile ai Direttori per acquisire la consapevolezza del patrimonio aziendale in carico al proprio centro di responsabilità, in base alla Legge 40/2005 che, all' art. 117 così cita: ' I consegnatari, o gli eventuali sub consegnatari, sono responsabili dei beni loro affidati, nonché di qualsiasi danno che possa derivare all'Azienda da loro azioni o omissioni..'

Il Responsabile può inoltre ridurre la spesa impropria per il reparto relativa a manutenzioni e ammortamenti con una corretta revisione del proprio parco macchine. E' uno strumento collegato al Bilancio Aziendale. Alcune voci di Bilancio devono trovare perfetta corrispondenza con quanto registrato nel Libro Cespiti e, secondo i Principi Contabili Regionali, "l'Azienda deve aver effettuato un inventario fisico iniziale completo dei cespiti; è necessario prevedere l'aggiornamento di tale inventario in modo da garantire la completezza della verifica fisica per lo meno ogni cinque anni".

L'ottemperanza a quanto sopra descritto è condizione necessaria affinché la nostra azienda possa conseguire l' importante obiettivo della Certificazione di Bilancio attualmente in corso. Inoltre, la visualizzazione dei beni dovrebbe facilitare gli operatori sanitari nel loro lavoro quotidiano, permettendo una più facile ricerca dei cespiti nonché stampare in piena autonomia elaborati indispensabili anche nel processo di accreditamento. Cosa si è fatto? Cosa rimane da fare ?

Ad aprile 2012, a tutti i Direttori di UOC/UOSA è stato richiesto, per ogni centro di costo di loro pertinenza, un nominativo a cui veniva attribuito un accesso univoco al gestionale web. Su ogni PC aziendale è stata predisposta un' icona 'Cespiti Web' e, al momento della risposta dei reparti, ogni operatore è stato abilitato alla visualizzazione dei propri cespiti. Ad oggi sono collegati oltre 175 utenti per circa il 90% dei reparti ospedalieri. A maggio 2012, è stato chiesto che venisse effettuata la revisione fisica delle attrezzature sanitarie (Tecnologia Ordinaria e Alta Tecnologia) da completare entro il 31.8.2012. A giugno 2012 la UOC Programmazione e Patrimonio, insieme ad Estav-Servizi ICT, ha svolto un corso di formazione/informazione a cui hanno partecipato oltre 150 operatori, durante il quale sono stati illustrati gli obiettivi del progetto e date nozioni tecniche sull'utilizzo del programma. Attualmente si stanno inviando lettere di sollecito ai Direttori che non hanno ancora risposto all'iniziativa e stiamo contattando gli operatori coinvolti, al fine di completare il lavoro entro novembre 2012.

Colgo l'occasione per ringraziare tutti coloro che hanno aderito al progetto e completato, o stanno completando, il lavoro richiesto per il raggiungimento di questo importante obiettivo aziendale, in particolare il personale della UOC Programmazione e Patrimonio, pienamente coinvolto nell'iniziativa e il personale Estav-Servizi ICT che ha supportato l'azienda nella realizzazione informatica del progetto.

Roberta Renieri

Mercatino di solidarietà il 10 dicembre

Grazie al successo ottenuto nel mese di maggio, torna alle Scotte, lunedì 10 dicembre, il mercatino di solidarietà a sostegno del progetto sociale "La Città dei Bambini". Grazie all'abilità di una paziente in trattamento aferetico presso il reparto di Nefrologia, Dialisi e Trapianto Renale, e di una sua amica, saranno in vendita piccole creazioni artigianali, dei veri pezzi unici. Si tratta di simpatici e teneri pupazzi colorati, fatti a mano all'uncinetto secondo lo stile dell'arte giapponese "Amigurumi", termine che significa infatti peluche fatti a maglia e si rifà alla cultura nipponica dei manga. Il mercatino sarà allestito nel tunnel d'ingresso dell'ospedale, in prossimità dell'immagine di Santa Caterina.

Sostegno del Rotary Club di Siena per l'arte alle Scotte

Sarà il Rotary Club di Siena a finanziare il primo progetto "artistico" per abbellire l'ospedale. L'opera, dal titolo "Le stagioni della vita", sarà realizzata dall'anestesista Pasquale Biandolino e dal pittore Signorini, ed è stata selezionata da una commissione di dipendenti a seguito dell'iniziativa "Impara l'arte e mettila...alle Scotte", che ha coinvolto moltissimi professionisti dell'ospedale.

Il Club Service metterà a disposizione degli artisti tutto il materiale necessario alla realizzazione dell'opera che sarà suddivisa in otto pannelli in forex.

La Direzione Aziendale ringrazia il Rotary Club di Siena per la donazione e la sensibilità dimostrata nel rendere l'ospedale più accogliente.

Indagine clima interno 2012: istruzioni

La nostra Azienda partecipa, insieme alle altre Aziende Sanitarie Toscane, al "Sistema di valutazione della performance delle Aziende Sanitarie", con la collaborazione del Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. Una delle dimensioni del sistema è la soddisfazione del personale dipendente, cioè l'analisi del "clima interno": a tal fine è prevista la rilevazione della soddisfazione dei dipendenti tramite la somministrazione di un questionario anonimo a tutto il personale aziendale. L'indagine si svolge dal 19 novembre al 19 dicembre 2012. I questionari sono di due tipi: uno rivolto ai dirigenti di struttura complessa e a tutti coloro che hanno responsabilità di risorse umane e strumentali e obiettivi di budget assegnati; il secondo è invece rivolto a tutti gli altri dipendenti. Il questionario potrà essere compilato, una sola volta e tramite la password che gli sarà consegnata dai suoi referenti di unità operativa, collegandosi a internet da un qualsiasi computer aziendale o personale. L'indirizzo web, attivo 24 ore su 24, è <http://meslab.sssup.it/clima2012/>. La password è unica e si disattiverà al momento della conclusione e del successivo invio del questionario, rendendo impossibile la modifica dei dati inviati.

Per qualsiasi informazione (dubbi su domande, perdita password e altro), è possibile rivolgersi ai numeri di telefono dei ricercatori del Laboratorio Mes: 050-883879 e 050-883860. E' attivo anche il numero 0577 585738 della Direzione Medica di Presidio, dalle 8 alle 14.

Le postazioni informatiche messe a disposizione dall'azienda, con la presenza di personale di supporto, sono situate presso la Stanza Data Management, Servizio ICT, piano 0, lotto didattico, operative dalle 9 alle 17, dal lunedì al venerdì e presso l'aula informatica del Centro Direzionale, piano terra, dal lunedì al venerdì, tutte le mattine dalle 9 alle 13 e il martedì e il giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30.

Volontariato: operativo il comitato di partecipazione

E' stato istituito presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese il Comitato Permanente di Partecipazione delle Associazioni di Volontariato e di Tutela, un valido aiuto per l'ospedale per migliorare la qualità dei servizi offerti e il rapporto con i cittadini. Il Comitato, che incontrerà periodicamente la Direzione Aziendale per un percorso condiviso e costruttivo, è costituito dai rappresentanti delle Associazioni che assicurano il rispetto del diritto di partecipazione sociale alla programmazione sanitaria locale, la tutela dei diritti dei cittadini e la valutazione della qualità dei servizi, nell'ottica di un rapporto dialettico e fiduciario tra utenza e Ospedale, sempre più forte.

"Il nostro è un organismo consultivo - spiega Dafne Rossi, presidente del Comitato - che dispone, periodicamente e preventivamente, pareri obbligatori ma non vincolanti su determinati argomenti tra cui Carta dei Servizi e Conferenza dei Servizi, qualità e quantità delle prestazioni erogate, relativa rispondenza ai bisogni degli utenti, efficacia e adeguatezza delle informazioni fornite all'esterno e ogni altra tematica attinente ai diritti dei cittadini".

Tra le sue funzioni, il Comitato si occupa anche del monitoraggio delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi sanitari, può proporre azioni di miglioramento e suggerire interventi strategici correttivi, conseguenti all'analisi e alla valutazione dei processi aziendali che generano insoddisfazione negli utenti. "Il Comitato è per noi un valido aiuto - aggiunge Pierluigi Tosi, direttore generale AOUS - rappresenta infatti un orecchio in più per ascoltare i cittadini. Come in ogni sistema complesso, anche in un ospedale possono verificarsi problemi a vari livelli e, proprio attraverso il dialogo e il confronto, possiamo intervenire in modo più tempestivo e costruttivo".

Le associazioni di volontariato e di tutela, infatti, aiutano ad individuare priorità, strumenti e risorse adeguate da impiegare in modo efficiente. Lo stesso Piano Sanitario Regionale, infatti, ricorda e ribadisce il ruolo determinante delle Associazioni di Volontariato e di Tutela per il raggiungimento di obiettivi di efficacia, appropriatezza dei servizi offerti e umanizzazione delle prestazioni e per garantire un livello di qualità costante nel modello sanità toscano.

Per contattare il comitato è possibile scrivere a: comitatompartecipazioneaousenes@gmail.com

Convegni e appuntamenti

- 30 novembre - 1 dicembre: **Convegno "La farmacologia oncologica tra innovazione ed evidenza clinica"**, Centro didattico - policlinico Santa Maria alle Scotte. Referente:professoressa Marina Ziche;

- 29 novembre - 1 dicembre: **Convegno internazionale "1st European Congress on Endometriosis"**, Centro didattico - policlinico Santa Maria alle Scotte. Referente:professor Felice Petraglia, direttore UOC Ostetricia e Ginecologia;

- **Raccolta indumenti per bambini ospedale africano:** stiamo raccogliendo abbigliamento estivo e invernale, giochi e materiale didattico per i bambini dell'ospedale keniota (situato a 2.700 metri di altezza) con cui collaboriamo dal 2005, tramite le missioni di cooperazione internazionale coordinate dai neonatologi Stefano Zani e Barbara Tomasini. Se volete contribuire contattate la segreteria della Direzione Amministrativa al numero 0577 585513. Il punto di raccolta del materiale è presso il primo piano del centro direzionale, stanza n. 27.

Tutto il materiale raccolto raggiungerà l'Africa con un container in partenza a febbraio 2013.

Grazie a tutti per l'aiuto.

Tariffe agevolate in alberghi e B&B

Per favorire la presenza dei parenti accanto ai propri cari ricoverati e cercare di ridurre i costi di soggiorno, l'Azienda Ospedaliera ha stipulato una serie di accordi con alcune strutture ricettive della città e delle immediate vicinanze. Per sapere quali strutture recettive effettuano tariffe agevolate è necessario collegarsi al sito internet aziendale e cliccare sulla voce "soggiorno a Siena", nella home page.

Il link diretto è:

<http://www.ao-siena.toscana.it/soggiorno2.htm>

Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi all'URP:

tel. 0577 585518 - email urp@ao-siena.toscana.it ;

Personale in entrata e in uscita a novembre

Assunzioni

Un caloroso benvenuto ai nuovi assunti Annalisa Basagni, Valentina Caleo, Giovanna Conte, Anja Gepponi. Arrivano nel nostro ospedale da altre strutture Massimo Chiantini e Laura Innocenti. Buon lavoro a tutti.

Trasferimenti

Si sono trasferiti presso altre strutture i dipendenti Chiara Beltrami e Giovanna Paolini.

Grazie per aver collaborato con noi.

Pensionamenti

Un caro saluto ai dipendenti che hanno concluso l'attività lavorativa e che hanno contribuito a far crescere il nostro ospedale: Maria Grazia Baldi, Fabrizio Campini, Letizia Capaccioli, Luciana Currelli, Maurizio Mecacci, Osvaldo Pasquinuzzi e Fabrizio Serafini.

LESCOTTEINFORMA

Anno I, numero 11 - novembre 2012

Registrazione presso il Tribunale di Siena n. 2 del 17 gennaio 2012

Direttore: Pierluigi Tosi

Direttore responsabile: Ines Ricciato

Editore: AOU Senese

Redazione: uffstampa@ao-siena.toscana.it

<http://www.ao-siena.toscana.it/notizie>

Tel. 0577 585591 - Fax 0577 586137

Progetto grafico e impaginazione: Ines Ricciato

Hanno collaborato: Giacomo Centini, Claudia Barabesi, Stefano Galli, Alessio Gronchi, Silvia Mancini, Nicoletta Minutella.

Stampa: Tipografia Torchio srl Litomodulistica

Numero chiuso il: 5 novembre 2012

La newsletter è distribuita all'interno dell'ospedale Santa Maria alle Scotte



Servizio
Sanitario
della
Toscana



