

Pipool
Persone e | Organizzazione



**AZIENDA
OSPEDALIERO
UNIVERSITARIA
DI CAGLIARI**

Liste di attesa: analisi e ridisegno del processo

Il contesto di riferimento

- ◆ La recente pandemia, ha causato impatti devastanti sulle persone, sulla comunità e sul sistema economico/produttivo internazionale. In particolare, è stato necessario definire nuove strategie e nuovi modelli di competenze per gestire l'importante sfida della ripresa economica.
- ◆ **L'annosa problematica delle liste di attesa**, già presente nella maggior parte delle aziende sanitarie italiane, ha avuto una ulteriore impennata. A tal proposito è stato codificato il **Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa 2109-2021 (PINGLA)**, che è, senza alcun dubbio, un'occasione unica per il sistema Paese, per consentire l'attuazione di una serie di interventi divenuti da tempo necessari.
- ◆ Anche l'AOU di Cagliari ha la necessità di rientrare in una dimensione fisiologica delle liste di attesa e per questo motivo ha deciso di avviare un vero e proprio progetto di **change management, a supporto della realizzazione del Piano Attuativo Aziendale**, orientato a:
 - └ rivedere il modello organizzativo,
 - └ ridisegnare i processi di lavoro
 - └ migliorare la qualità dei servizi,
 - └ ridurre i tempi
 - └ sviluppare maggiore integrazione nella catena del valore che porta il Cittadino dalla prenotazione di una prestazione/esame diagnosticp alla loro realizzazione



Obiettivi e visione generale del progetto

Nel corso del 2023 è stato realizzato un primo percorso sperimentale sulla gestione delle liste di attesa ambulatoriali che ci ha consentito di validare il modello di formazione intervento, di seguito descritto, che valorizza l'esperienza precedente.

Per quanto esposto precedentemente, **gli obiettivi dell'intervento** possono essere così sintetizzati:

- ✓ rappresentare compiutamente **punti di forza e aree di miglioramento del modello esistente**
- ✓ tratteggiare **scenari differenti** e simularne le **implicazioni organizzative, tecnologiche, ambientali**
- ✓ sostenere il **processo decisionale della Committenza** nell'identificazione delle soluzioni più efficaci
- ✓ monitorare l'**implementazione delle soluzioni adottate**

Tali **obiettivi** saranno perseguiti attraverso un **percorso** che vedrà l'**alternanza** di:

- ✓ una fase di **analisi e diagnosi organizzativa**
- ✓ una fase di **disegno possibili scenari**
- ✓ una fase di **proposta delle soluzioni adottate**

As-is
Analysis

To-be re-
design

Proposte
di
soluzioni

Prima fase: As-is analysis

As-is
Analysis

To-be re-
design

Proposte
di
soluzioni

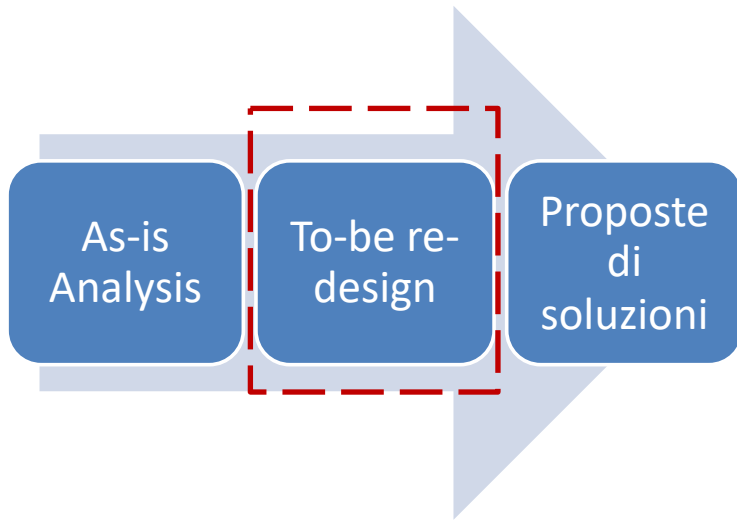
I **principali obiettivi** di questa fase di progetto sono:

- ✓ Realizzare una **analisi organizzativa** in grado di rappresentare come oggi vengono gestite le liste di attesa;
- ✓ Rilevare il **sistema delle competenze** tecnico professionali e trasversali che sostiene il personale nell'esercizio del proprio ruolo

Principali attività

- ✓ Definizione del perimetro di intervento (ambulatori e mappatura del processo e dei principali ruoli)
- ✓ Realizzazione analisi desk dei processi identificati, evidenziando punti di forza e di debolezza
- ✓ Assistenza remota all'analisi As-Is organizzativa realizzata fra un workshop e l'altro
- ✓ 3 Workshop in presenza di condivisione dati As-Is organizzativa

Seconda fase: To-be re-design



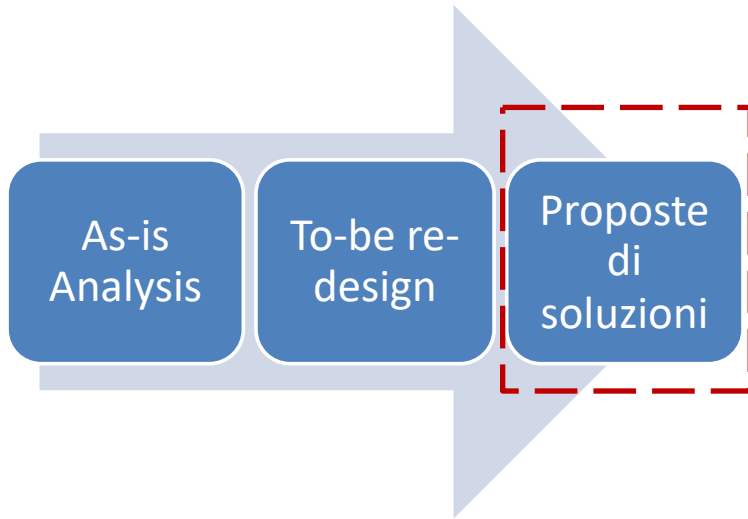
I **principali obiettivi** di questa fase di progetto sono:

- ✓ Mettere in relazione gli elementi emersi dell'**analisi organizzativa** con i risultati del **benchmark**
- ✓ Disegnare il nuovo **modello di servizio** e ridisegnare i processi che lo sostengono

Principali attività

- ✓ Identificazione delle buone prassi esistenti e confronto con altre buone prassi
- ✓ Assistenza remota all'analisi To-be organizzativa realizzata fra un workshop e l'altro
- ✓ 2 Workshop di codesign per la definizione di proposte di miglioramento percorribili

Terza fase: proposte di soluzioni



I **principali obiettivi** di questa fase di progetto sono:

- ✓ disegnare il nuovo **modello di servizio** ed i nuovi processi supportando la «transizione culturale» attraverso la definizione di **piano di change management**

Principali attività

- ✓ Strutturazione del piano di change management, delle possibili soluzioni
- ✓ Workshop di condivisione del piano

- ◆ Gli interventi in aula, saranno al massimo di quattro ore secondo il calendario definito con la committenza. Si svolgeranno in presenza con il seguente **orario: -14 - 18**

Prima edizione

13 febbraio

26 febbraio

11 marzo

25 marzo

8 aprile

Seconda edizione

17 settembre

1 ottobre

15 ottobre

29 ottobre

12 novembre

- ◆ Fra un incontro e l'altro i partecipanti dovranno realizzare delle attività che possano consentire un miglior utilizzo del tempo d'aula dedicandolo alla condivisione e revisione degli elaborati presentati

Dettaglio valore attività per edizione

Fase	Attività	Deliverables	N° gg	Costo
Progettazione e coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> Progettazione ed elaborazione intervento, analisi desk liste di attesa anni precedenti, coordinamento progetto 	<ul style="list-style-type: none"> Report stati di avanzamento 	2	2.200 €
Fase As.is analysis	<ul style="list-style-type: none"> Definizione perimetro di intervento (scelta UU.OO) Assistenza remota all'analisi As-Is organizzativa realizzata fra un workshop e l'altro 3 Workshop in presenza di condivisione dati As-Is organizzativa 	<ul style="list-style-type: none"> Analisi organizzativa (fase As.Is) 	5	5.500 €
Fase To-be re-design	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza remota all'analisi To-be organizzativa realizzata fra un workshop e l'altro Condivisione buone prassi 2 Workshop di codesign per la definizione di proposte di miglioramento percorribili 	<ul style="list-style-type: none"> Proposte di miglioramento percorribili (fase To-be) 	5	5.500 €
Fase di definizione proposte di soluzioni	<ul style="list-style-type: none"> Strutturazione piano di change management, 	<ul style="list-style-type: none"> Piano di change management 	2	2.200 €
Totale attività			14	15.400 €
Sconto incondizionato				2.400 €
Totale progetto				13.000 €

Valore del progetto

- ◆ Le tariffe che Pipol Persone e Organizzazione normalmente pratica, utilizzando solo professionisti senior di comprovata esperienza e competenza, sono di **€ 1.250 più spese di trasferta per ciascuna giornata**.
- ◆ Visto l'interesse nello sviluppare il progetto, la tariffa giornaliera viene rideterminata in **€ 1.100 incluse spese di trasferta**.
- ◆ Il **valore complessivo** del progetto realizzato in **28 giornate** si determina in **€ 26.000 (esclusa iva e se dovuta) incluse attività di progettazione, coordinamento e assistenza remota, spese di trasferta e sconto incondizionato**.
- ◆ Per le modalità di affidamento dell'incarico ci si rimette alle prassi aziendali normalmente adottate; la fatturazione avverrà a stati di avanzamento al termine di ciascuna fase.

Pipol Persone e Organizzazione S.r.l.

~~Il legale rappresentante~~

Michele Confalonieri

Firma per accettazione

La gestione delle riunioni e public speaking



**AZIENDA
OSPEDALIERO
UNIVERSITARIA
DI CAGLIARI**

Le riunioni di lavoro ...

Le **riunioni e i meeting aziendali** hanno un ruolo chiave nella gestione del lavoro quotidiano ma, spesso, sono improduttivi, gestiti in maniera improvvisa, rappresentano un considerevole spreco di tempo, contribuendo al mancato raggiungimento degli obiettivi.

Al contrario, **riunioni e meeting aziendali** dovrebbero essere un **importante momento di coordinamento**: progettare e gestire efficacemente le riunioni serve per definire obiettivi, condividere il processo per raggiungerli, scegliere gli strumenti per monitorarne l'avanzamento nel tempo fino al loro raggiungimento e condividere le priorità.

Il corso parte dalla necessità di sostenere i professionisti nell'organizzare e gestire le riunioni di lavoro con, **più precisione, maggiore efficienza e più concretezza** e, contemporaneamente, di sviluppare capacità di:

- ◆ strutturare efficientemente una riunione attraverso **l'utilizzo ottimale di competenze organizzative e relazionali** e, in particolar modo, **del tempo proprio e degli altri**
- ◆ contribuire in maniera determinate al **raggiungimento degli obiettivi individuali e del Team**



Destinatari e obiettivi formativi

Il corso della durata di **tre giornate, due di approfondimento tematico ed una di follow up**, è rivolto a **tutti i professionisti** che hanno la necessità di sviluppare competenze di gestione efficace delle riunioni.

Gli **obiettivi formativi** dell' intervento sono così sintetizzabili:

- ◆ condividere un **modello di progettazione e gestione delle riunioni**
- ◆ Identificare **tutti i passaggi critici** nelle fasi **pre-durante-post riunione**
- ◆ avere chiarezza sulle **differenti tipologie di riunione** e per quali finalità organizzarle
- ◆ fare un focus su **ruolo e competenze del moderatore**
- ◆ cogliere gli elementi di **differenza fra meeting virtuali ed in presenza** e sviluppare **strategie e strumenti di gestione efficaci**
- ◆ sperimentare la **capacità di gestire la parte emozionale** delle riunioni
- ◆ autodiagnosticare alcune **aree di sviluppo** individuali e definire un **action plan individuale** per il loro miglioramento

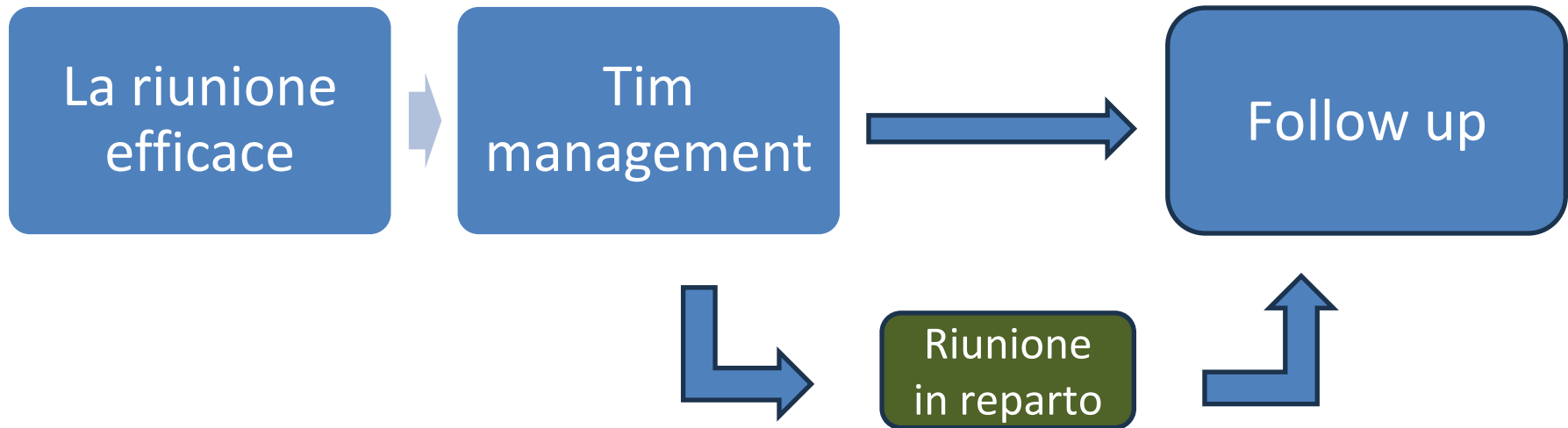


Articolazione del corso e prima ipotesi di calendario

Il corso della durata di **tre giornate, due di approfondimento tematico ed una di follow up**, è rivolto a **tutti i professionisti** che hanno la necessità di sviluppare competenze di gestione efficace delle riunioni.

Gli **obiettivi formativi** saranno raggiunti con un percorso molto esperienziale che consentirà ai partecipanti di approfondire le buone regole di preparazione e gestione delle riunioni, li doterà di metodi e strumenti per meglio sfrontarle e offrire l'opportunità di una revisione critica di quanto sperimentato nella realtà fra la seconda giornata e d il follow up.

- ◆ Prima edizione: 14 -15 febbraio e 12 marzo
- ◆ Seconda edizione: 9 e 10 aprile e 7 maggio



Per affrontare efficacemente le **problematiche legate alla programmazione e gestione delle riunioni** si ritiene necessario approfondire in aula le seguenti **aree di competenze**:

Lavoro per obiettivi e gestione del tempo

- Definire obiettivi SMART
- Il time management applicato alla gestione delle riunioni
- Delegare in sicurezza

- Tipologie di riunioni
- Perché e come organizzarla: la programmazione
- Come aprire, condurre e chiudere una riunione efficace
- Il post riunione

Gestione delle riunioni

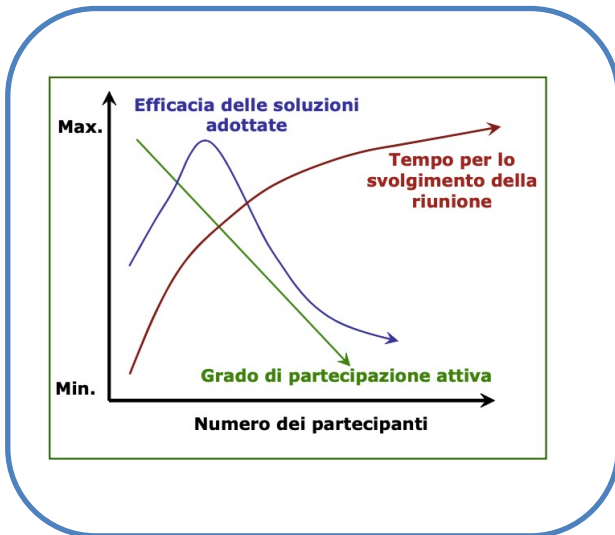
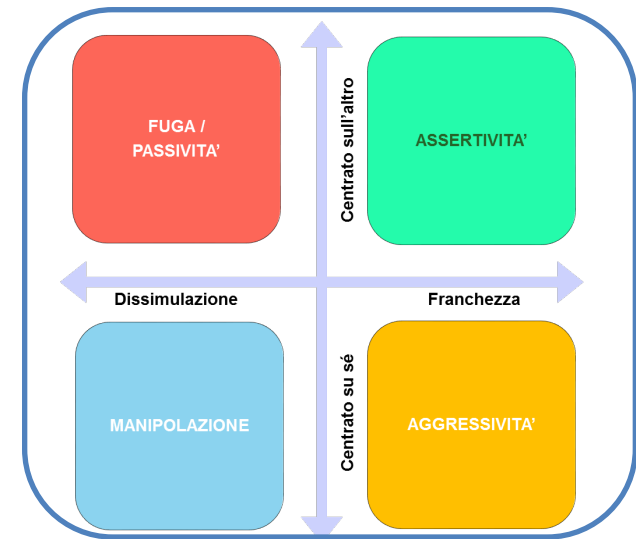
Meeting virtuali

- La gestione del tempo e della relazione nelle riunioni a distanza
- Riunioni in presenza vs riunioni a distanza: analogie e differenze
- Riunioni di routine e momenti di incontro virtuale: alcuni semplici strumenti

I modelli ed i metodi di riferimento

I principali modelli e metodi di riferimento che verranno utilizzati in aula sono:

- ✓ Le **quattro fasi** per la gestione delle riunioni
- ✓ **Evitare le trappole relazionali in presenza e a distanza**
- ✓ La matrice di **Eisenhower**
- ✓ Le **sette leggi del tempo**
- ✓ Modello di **Deming**
- ✓ Tipologie di **partecipanti e stereotipi comportamentali**



- ◆ Le tariffe che Pipol Persone e Organizzazione normalmente pratica, utilizzando solo professionisti senior di comprovata esperienza e competenza, sono di **€ 1.250 più spese di trasferta per ciascuna giornata**.
- ◆ Il valore complessivo del progetto per le **6 giornate** di formazione previste per le **due edizioni**, al netto dello sconto incondizionato sulla tariffa, è quantificato in **€ 8.500,00** (esclusa iva e se dovuta).
- ◆ L'importo comprende le spese di progettazione, docenza, coordinamento e spese di trasferta
- ◆ Per le modalità di affidamento dell'incarico ci si rimette alle prassi aziendali normalmente adottate; la fatturazione avverrà a stati di avanzamento al termine di ciascuna fase.

Pipol Persone e Organizzazione S.r.l.

legale rappresentante

Michele Confalonieri

Firma per accettazione



LinkedIn: Michele Confalonieri



Instagram: micheleconfa



Facebook: Michele Confalonieri



E.mail: michele.confalonieri@gmail.com
mconfalonieri@pipols.org



Mob: 345 94 33 195

Michele Confalonieri è amministratore unico di Pipol Persone e Organizzazione S.r.l

Esperto in gestione e sviluppo delle Risorse Umane, ha realizzato progetti di change management e performance management nel mondo delle aziende, della Pubblica Amministrazione locale, Centrale e del Settore sanitario.

Nel campo della consulenza direzionale e della formazione ha sostenuto le organizzazioni clienti nel progettare e realizzare il cambiamento organizzativo con un approccio che riprende il modello sociotecnico del Tavistock Institute of Human Relations

