

IL SERVIZIO ACCETTAZIONE: COME MIGLIORARE IL RAPPORTO CON L'UTENZA

Cherchi – Bandino - Cabras - Liciardi – Rolesu - Ruìu

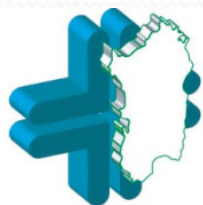
IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Accettazione – Accoglienza – Presa in carico: rappresentano le modalità di relazione fra l'IZS e l'utente

“Luogo di confine”, interpretato come ultima linea dell'Istituto e primo contatto con l'Utenza, ha importanza centrale, raffigura l'insieme delle strutture interne e gestisce l'interazione con l'utenza rappresentando l'immagine dell'Istituto

La sua identità può essere definita bifronte come *“Giano”* una faccia guarda all'Istituto l'altra deve dedicarsi ai bisogni dell'Utenza

Assicura la massima disponibilità con un approccio anche personalizzato del contatto per garantire fiducia dell'utente



ACCETTAZIONE CENTRALIZZATA

Per poter governare le attività, negli Istituti Zooprofilattici nasce l'esigenza di un **accettazione centralizzata** supportata da **Sistemi Informativi** fondamentali per gestire i campioni e la loro tracciabilità, le attività di laboratorio e gli osservatori epidemiologici, in conformità al sistema Qualità.

l'IZS della Sardegna, sin dai primi anni '90, ha messo a punto Sistemi Informativi per rispondere alle necessità interne ed esterne di gestione del dato

Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Sardegna
FOGLIO DI ACCOMPAGNAMENTO
BATTERIOLOGIA SPECIALE - CEPPI BATTERICI
SASSARI

Richiesta N° 1 Del 24-01-1997

Richiedente SCHIANCHI GIUSEPPE
Utente ISTITUTO ZOOPROFILATTICO
Attività SIAS FELICIANO

Campioni di URINA

Conferim.	Campione	Modalità Conservazione	N° Ordine	Lab. Prec.	Lab. Succ.
1	1				

Esami da eseguire

STAF.	STAFILOCOCCO COAGULASI NEGATIVO
STAFP	STAFILOCOCCO SPP
CORYN	CORYNEBACTERIUM
PASTE	PASTEURELLA
STREB	STREPTOCOCCO BETA-EMOLITICO
CAMPY	CAMPYLOBACTER
PSEUD	PSEUDOMONAS AERUGINOSA
STRES	STREPTOCOCCO SPP
SALSP	SALMONELLA SPP
ECOLI	ESCHERICHIA COLI
PROTV	PROTEUS VULGARIS

Totale Campioni 1
Totale Esami 11

[Handwritten signatures and notes]

24 gennaio 1997



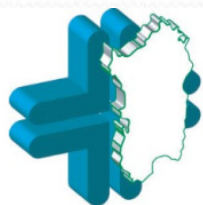
ACCETTAZIONE CENTRALIZZATA

L'accettazione centralizzata costituisce per i campioni, l'unico punto d'ingresso competente e qualificato.

Momento di ufficializzazione dell'ingresso del campione



E' il prerequisito per il coordinamento funzionale e la gestione diffusa, delle attività e dei campioni, su tutto il territorio regionale e di conseguenza delle prove, dei rapporti di prova sino alla organizzazione e responsabilità dei flussi informativi



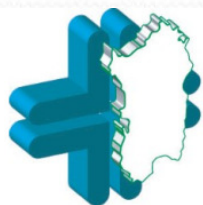
GESTIONE DEL PROCESSO ACCETTAZIONE CENTRALIZZATA

- ✓ Tutte le attività vengono gestite in conformità sia con le norme di sicurezza che secondo il Sistema Qualità
- ✓ Procedure gestionali, procedure tecniche e istruzioni generali e specifiche del Servizio
- ✓ Protocolli di Accettazione
- ✓ Raccolta dei Reclami di pertinenza Tecnica
- ✓ Gestione delle non idoneità relative ai campioni e alla relativa documentazione
- ✓ Guida al prelievo e recapito dei campioni
- ✓ Comunicazione delle positività (AASSLL, Procura della Repubblica, NAS ..)
- ✓ Relazioni con il pubblico per le attività tecniche e consulenza tecnico scientifica con divulgazione di materiale informativo

Dati Anno 2014

N° Accettazioni: 99.782

N° Campioni: 509.805



PUNTI DI FORZA

- ✓ Qualità
- ✓ Personale con adeguate capacità di relazione, consolidata esperienza e competenza, formato in modo specifico
- ✓ Consapevolezza, responsabilità, trasparenza
- ✓ Formazione, competenza e autorevolezza
- ✓ Organizzazione
- ✓ Disponibilità
- ✓ Accoglienza e presa in carico
- ✓ Semplicità e Immediatezza



CRITICITÀ

- ✓ Complessità nel raccordare le modalità di erogazione del servizio (orari, giorni, reperibilità ...) con le esigenze del territorio e le esigenze interne
 - ✓ Necessità di Formazione continua e specifica del personale
 - ✓ Emergenze
 - ✓ Diversificazione territoriale
 - ✓ Locali inadeguati al servizio di front-office
-
- ✓ Difficoltà nella programmazione delle attività istituzionali
 - ✓ Armonizzazione documentale
 - ✓ Modalità conferimento campioni, confezionamento e trasporto
 - ✓ Richiesta di analisi sovrabbondanti e inappropriate



GLI OBIETTIVI - PROGRAMMI DI ATTIVITÀ E SVILUPPO PER IL FUTURO

Obiettivi a breve termine

- ✓ Uniformità nella **gestione univoca** di tutte le postazioni di front-office, favorendo la massima integrazione e fungibilità delle risorse assegnate, per un **governo coordinato** delle attività
- ✓ **Formazione continua e specifica**
- ✓ Triage (performance 2015)
- ✓ Integrazione con CED e OEVR per la gestione dei flussi informativi (**gruppo di lavoro permanente**)
- ✓ Integrazione con le AASSLL per la programmazione dei campionamenti dei Piani Ufficiali e per le attività di formazione continua

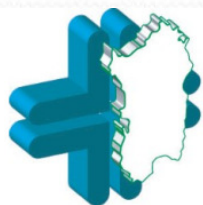
Obiettivi a medio termine

- ✓ Garantire un adeguato **orario di apertura al pubblico** (armonizzato in tutte le sedi e concordato con gli utenti)
- ✓ Garantire la **reperibilità** nel fine settimana con la costituzione di team specialistici
- ✓ PEC istituzionale specifica del Servizio finalizzata alla comunicazione ufficiale degli esiti
- ✓ Spedizione campioni centralizzata
- ✓ Costituzione “gruppo Emergenze”
- ✓ Collaborazione aggiornamento e miglioramento del sito istituzionale con un'area dedicata di maggiore visibilità
- ✓ Dematerializzazione



I BENEFICI PER L'UTENZA

- ✓ Governo univoco delle attività, allineamento e coordinamento funzionale delle porte di ingresso
- ✓ Aggiornamento continuo e accurato della Guida al prelievo e recapito dei campioni
- ✓ Indicazioni precise e puntuali in tutte le porte di ingresso
- ✓ Tempi rapidi nella gestione dei campioni
- ✓ Puntualità nelle risposte e nella comunicazione degli esiti positivi
- ✓ Garanzia di flussi informativi coerenti e puntuali
- ✓ Migliore gestione delle urgenze e delle priorità
- ✓ Orario di apertura al pubblico funzionale ai bisogni del personale e dell'utenza
- ✓ Servizio di reperibilità specifico per le tematiche richieste



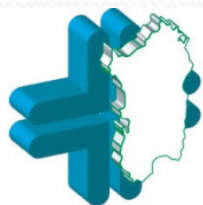
Le sinergie interne

- ✓ Sede centrale/Strutture territoriali
- ✓ OEVR e Osservatorio Fauna
- ✓ CED
- ✓ Tutti i Laboratori e Servizi
- ✓ Amministrazione



Le sinergie esterne

- ✓ Rete degli IIZZSS
- ✓ UE e Ministero
- ✓ Regione
- ✓ Province e Comuni
- ✓ AASSLL e AAOOUU
- ✓ Veterinari – Medici – Tecnici della Prevenzione
- ✓ Università
- ✓ Centri di riferimento e Strutture di eccellenza
- ✓ Agenzie regionali
- ✓ Liberi professionisti
- ✓ Associazioni categoria (*Cittadini*)
- ✓ Forze dell'ordine (Carabinieri, Polizia, Esercito, Protezione Civile,)
- ✓ NAS
- ✓ Corpo forestale
- ✓ Capitanerie di porto
- ✓



CONCLUSIONI

L'analisi inizia dal campionamento

Accettare campioni viziati o commettere inesattezze nelle diverse fasi della “filiera” di gestione del campione genera un'amplificazione di errori, producendo:

- ✓ dati analitici inutili a soddisfare il debito informativo nei confronti delle Istituzioni - LEA
- ✓ danni economici alla produzione, danni al commercio e alla professione
- ✓ spreco di risorse pubbliche (personale, tempo, materiali)

Capire le problematiche collaborando con l'utenza aiuta a rendere migliore il
Servizio dell'IZS



Grazie per l'attenzione



*Un ringraziamento particolare
a tutto il personale dell'Accettazione
della sede centrale e del territorio*

