

USSL Noi trentasette

House organ dell'Azienda Ussl 37
Redazione e Amministrazione:
via Guercioni 15 - 20158 Milano
Direttore: Remo Arduini
Dir. Resp.: Sergio Verzari
In redazione:
Patrizia Zocchi
Stampato
in proprio

Numero zero, 26 giugno 1995 • In attesa di registrazione al Tribunale di Milano

Il Punto

Noi, Ussl

La nostra Azienda Ussl trentasette è nata dalla fusione dell'ex 75/II con l'Istituto Villa Marelli. Da quel momento è iniziato il processo di trasformazione in azienda o, come si dice con una brutta espressione, l'aziendalizzazione della Ussl: esso non sarà né breve né indolore. Non sarà breve perché presuppone notevoli modifiche alla struttura organizzativa e l'adozione di strumenti e tecniche gestionali non ancora introdotti nel settore sanitario pubblico.

Occorre disegnare una nuova struttura organizzativa coerente con gli obiettivi aziendali e con l'esigenza di definire ruoli, responsabilità e risorse tali da velocizzare il processo decisionale e rispondere agli stimoli del mercato. Pertanto dobbiamo attrezzarci, oggi, in modo che la nostra offerta di servizi possa reggere all'impatto della concorrenza pubblica e privata.

Ciò presuppone una maggiore efficienza nella produzione dei servizi e un continuo miglioramento della loro qualità. Occorre realizzare un apparente paradosso: migliorare la qualità dei servizi e contemporaneamente diminuire il loro costo di produzione.

È indispensabile, come previsto anche dalla legge, introdurre un sistema di pro-

Primo piano

Al via il "Progetto poliambulatori"

Deliberato dalla Direzione il 13 giugno, ha l'obiettivo di far crescere in qualità e quantità le prestazioni specialistiche. Ne parliamo con il dottor Armato, che ne ha la responsabilità amministrativa e sanitaria

I Poliambulatori sono una struttura preziosa per la salute dei cittadini. Presidi specialistici sul territorio, si sono trovati spesso a dover "subire" una concorrenza assai forte da parte degli ambulatori ospedalieri o delle strutture private.

Rilanciare il loro ruolo, elevando il livello qualitativo, e di conseguenza quantitativo, delle prestazioni è una priorità per l'Azienda Ussl 37, che ha lanciato il "Progetto poliambulatori" (deliberato dalla Direzione il 13 giugno scorso) per affrontare in modo globale il problema. Non a caso il dottor Antonio Armato, al quale è stata attribuita la responsabilità del Progetto, ne coordinerà non solo gli aspetti più squisitamente sanitari ma anche quelli organizzativi, amministrativi e gestionali.

Per saperne di più, Noi Ussl trentasette ha incontrato il dottor Armato.

"Il nuovo assetto della Sanità pubblica e le nuove modalità di finanziamento hanno portato ad una competizione con il privato e con le altre strutture pubbliche - esordisce subito Armato. Oggi non basta più garantire interventi validi sul piano sanitario, ma è indispensabile curare anche tutti quegli altri aspetti, fino ad oggi poco considerati, che contribuiscono a de-

finire la "qualità globale" della prestazione, e che sono quelli più immediatamente percepiti dagli utenti.

Quali sono gli aspetti che determinano una prestazione di qualità?

Riguardano essenzialmente l'accoglienza, che deve essere curata in ogni sua componente: gli spazi, che devono essere meglio utilizzati, l'organizzazione dell'attività, che deve essere più puntuale. Ma ciò che conta di più è

promuovere negli operatori una nuova cultura che porti all'instaurarsi di un rapporto con il cittadino non più considerato "paziente" ma "cliente". Un cliente ai cui bisogni, espliciti ed impliciti, occorre dare risposte efficaci ed efficienti.

Tutto questo dovrebbe realizzare un più elevato livello di soddisfazione del cliente ed una maggiore gratificazione dell'operatore.

Quali innovazioni prevede questo progetto?

Dal punto di vista dell'utenza le due innovazioni più evidenti riguarderanno la riorganizzazione dei servizi di *front line*, quelli a diretto contatto con il pubblico, attraverso la realizzazione degli sportelli polifunzionali, che saranno abilitati a fornire qualunque servizio di carattere sanitario ed amministrativo, in modo da evitare al cittadino code ripetute nel momento in cui ha bisogno di prestazioni diverse, e l'estensione dell'Isola infermieristica (vedi box) a tutti i poliambulatori.

Quali tempi prevede per realizzare tutto ciò?

Pochi mesi. Essere azienda deve significare anche imparare ad avere "reazioni" rapide per rispondere alle esigenze dei clienti.

Un esempio di innovazione

L'isola infermieristica

L'accesso ai servizi del Poliambulatorio di via Cherasco, dal 19 giugno è più facile per gli utenti grazie all'Isola infermieristica.

Si tratta di un nuovo servizio che valorizza e rende molto più visibile il prezioso ruolo degli infermieri professionali.

I pazienti, arrivando in via Cherasco, trovano degli infermieri che li accolgono, controllano la prenotazione, raccolgono i dati necessari (tenendo una cartella infermieristica - altra innovazione!). Quindi accompagnano la persona dal medico collaborando attivamente alla visita.

Segue a pag. 2

Il Punto (segue)

grammazione e controllo. Così i responsabili, ai diversi livelli aziendali, potranno pianificare la propria attività e ottimizzare le risorse a disposizione. Inoltre dobbiamo migliorare radicalmente la nostra immagine, cioè la nostra proiezione all'esterno. E ciò sarà possibile se saremo in grado, giorno dopo giorno, di costruire insieme una realtà aziendale caratterizzata sempre più da imprenditorialità e managerialità e sempre meno dal grigio conformismo rispettoso esclusivamente degli aspetti formali delle norme. Occorre che si affermi una cultura aziendale basata sul servizio al cliente, l'efficacia delle decisioni, l'efficienza nell'uso delle risorse e sul cambiamento incidendo su abitudini, modi di fare consolidati negli anni e vecchi stili di direzione. Ma non può e non dev'essere una cultura meramente aziendalistica, perché la nostra missione è quella, di fornire un servizio pubblico di natura sanitaria: la nuova cultura deve saper coniugare logica aziendale e necessità di "fare salute" a favore della collettività che siamo chiamati a servire. Noi Usssl trentasette è nato per contribuire al raggiungimento di questo obiettivo. È indirizzato, in primo luogo ai collaboratori della Usssl, in modo chiaro e sintetico, ogni mese, informerà dei fatti più significativi della nostra Azienda. Contra factum non valet argumentum. Useremo, in altri termini, i fatti per testimoniare e socializzare il nostro impegno per una sanità pubblica sempre più umana, efficiente e in grado di vincere le sfide imposte da un mondo in rapido e profondo cambiamento.

Remo Arduini

L'estate del Paolo Pini

Le prossime settimane d'estate rappresentano una preziosa occasione per scoprire o ri-scoprire il parco dell'ex ospedale psichiatrico Paolo Pini, che nell'ambito di un generale progetto di rinnovamento avviato dalla Usssl 37 - rinnovamento di mentalità, e non solo di strutture - è stato aperto alla vita cittadina.

Mapp: artisti da tutto il mondo

Quaranta artisti di fama internazionale sono giunti da tutto il mondo al Paolo Pini per lasciarvi indelebili, numerose testimonianze delle più diverse generazioni e tendenze artistiche contemporanee. Le opere d'arte, infatti, sono ammirabili sui muri dei padiglioni dell'Ospedale, appositamente restaurati per consentire la realizzazione di questo singolare museo all'aperto, il MAPP (Museo d'Arte Paolo Pini). L'iniziativa, che ha visto lavorare insieme l'Azienda, l'ARCA - Associazione per il recupero della creatività artistica (costituita da operatori e ospiti del Pini, artisti e importanti personaggi della cultura contemporanea) - e alcune note gallerie milanesi, è il segnale di una nuova filosofia d'approccio alle malattie mentali e si propone di rompere l'isolamento che da sempre circonda l'esistenza dei malati psichici, aprendo alla vita cittadina un luogo tradizionalmente chiuso. Grazie ad una mappa il visitatore potrà seguire, nel verde del parco, un percorso ideale e scoprire le opere di artisti del calibro di Baj, Disler, Galliano, Goodwin, Kastelic, Mehrkens, Tadini, Zinuner, per citarne solo alcuni. Il Museo è aperto il giovedì e il sabato dalle 15.00 alle 19.00.

Per saperne di più: dott. Teresa Melorio tel. 6621.2325

Oltre il "giardino aperto"

Giardino aperto: un progetto che ha messo a disposizione dei cittadini uno tra gli spazi verdi più tranquilli della metropoli milanese: il parco del Pini. Un'iniziativa di recupero e ristrutturazione ambientale, che ha visto come protagonisti gli utenti dei servizi psichiatrici della Usssl, sulla strada dell'integrazione sociale e lavorativa. Non si è trattato solo della risistemazione di piante e aiuole, ma anche della collocazione di manufatti artistici realizzati in collaborazione con artisti, designers e operatori sociali. Un altro esempio di proficua collaborazione tra Azienda e soggetti sociali: in questo caso l'Enaip e l'Associazione Lavoro e Integrazione, l'ente che, grazie al sostegno del Fondo Sociale Europeo, ha ideato e gestito il progetto.

Da sabato 24 giugno a domenica 2 luglio sarà possibile visitare il Giardino nei giorni feriali, dalle 16.00 alle 19.00, sabato e festivi dalle 10.00 alle 19.00 (o su appuntamento telefonico): i visitatori potranno ammirare l'Aiuola luminosa, La fontana della luce, il Tip-tap: tappeto mobile erboso sonoro, gli Esercizi facoltativi, e seguire il Percorso botanico.

Per saperne di più: A.S. Maria Giorgetti tel. 6621.2315



NotizieNotizieNotizieNotizieNotizieNotizie

Formazione per dirigenti

Il 7 luglio alle ore 14.30 a Villa Marelli, primo importante appuntamento per i circa 90 dirigenti di 10° e 11° livello. Verranno presentati il programma del corso di formazione che si terrà a fine estate, e i risultati del questionario relativo al modo in cui i dirigenti vivono il proprio lavoro.

Per saperne di più: dott. Marina Di Ciacco tel. 6621.2710

Consulenza andrologica

Il Consultorio familiare di zona 9 ha attivato il servizio di Consulenza Andrologica, uno dei primi in funzione a Milano. Una volta alla settimana (previa prenotazione telefonica) uno specialista è a disposizione per risolvere problemi legati alla sfera sessuale e riproduttiva maschile.

Per saperne di più: I.P. Laura De Marco tel. 6621.2455

Convenzione con l'Unione Artigiani

Il 16 giugno è stata sottoscritta una convenzione tra l'Azienda e l'Unione Artigiani per l'istituzione di seminari, corsi e consulenze per gli oltre 29.000 associati in tema di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro (D.L. 626/93).

Per saperne di più: dott. Mario Tirolese tel. 6621.2404

Attività antitubercolare

L'Istituto Villa Marelli è stato riconosciuto dalla Regione come Ambulatorio di II livello per le provincie di Lodi e Milano e Centro Regionale per la cura e la prevenzione della tubercolosi. Nel '94 i casi attivi curati sono stati 399 (1/3 della Lombardia) e 2.192 le persone visitate preventivamente, 509 delle quali poi curate per TBC.

Per saperne di più: dott. Vilma Calandri tel. 6944.271

A.A.A. Notizie cercasi

per raccontare la ricca e articolata vita dell'Azienda. Il punto di riferimento, in redazione, è Patrizia Zocchi (tel. 6621.2727) mettetevi in contatto con lei!

