

RECEPTION DAY, la logistica integrata ai processi assistenziali: l'esperienza dell'Azienda Sanitaria di Firenze

PRESENTAZIONE

Nell'ambito del **Progetto OLA** lo sviluppo delle linee assistenziali, il superamento dell'articolazione per reparti differenziati secondo la disciplina specialistica e l'applicazione di un modello organizzativo "lean" hanno evidenziato la necessità di realizzare un sistema di **customer service**, per la gestione e il coordinamento della logistica integrata ai processi assistenziali.

La logistica di asservimento rappresenta un tassello della più complessa **supply chain** necessaria in un contesto organizzativo teso alla razionalizzazione delle risorse interne, per lo snellimento delle procedure e la facilitazione delle pratiche amministrative. Tra gli obiettivi del programma OLA, si rileva l'importanza della riorganizzazione complessiva finalizzata alla disposizione più efficiente delle risorse umane e tecniche, al fine di generare maggior valore, consolidando gli strumenti esistenti e attuando una revisione continua dell'innovazione.

La nascita di luoghi o processi strutturati atti a rispondere al bisogno organizzativo trova la sua naturale espressione in tutte quelle forme facenti parte della **Logistica integrata ai processi assistenziali**. L'*Azienda Sanitaria di Firenze*, facendo propri tutti gli elementi legati al grande tema dell'"accoglienza", ha creato spazi e competenze al fine di rispondere al bisogno del cliente interno ed esterno.

Questo ha permesso di realizzare **work station** con personale competente a cui vengono affidate le molteplici attività che occupano uno spazio importante nel quotidiano professionale e che producono valore, perché correlate al processo gestionale della complessità della cura, sia in ambito ospedaliero che in quello territoriale.

Questo incontro servirà per condividere il principio fondamentale dell'appropriatezza organizzativa alla base della creazione di tale work station: luogo idoneo, dotazione strumentale adeguata, professionisti preparati, definizione accurata delle procedure in relazione al contesto.

S.S. Formazione
Piazza S. Maria Nuova, 1
Firenze

DESTINATARI

Personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo.

CRITERI DI SELEZIONE

Ordine di arrivo delle domande.

CALENDARIO E ORARIO

9 marzo 2012, ore 8.30-16.30

NUMERO DI PARTECIPANTI

100 partecipanti, suddivisi in 70 interni e 30 esterni

RECEPTION DAY, la logistica integrata ai processi assistenziali: l'esperienza dell'Azienda Sanitaria di Firenze

RELATORI

Alberto Appicciafuoco, Direttore sanitario Ospedale S. Giovanni di Dio, Azienda Sanitaria di Firenze

Paola Boni, Direzione infermieristica Ospedale Borgo San Lorenzo, Azienda Sanitaria di Firenze

Manuela Butini, Direzione infermieristica Ospedale S. Maria Annunziata, Azienda Sanitaria di Firenze

Laura Cipriani, Direttore amministrativo, Azienda Sanitaria di Firenze

Valeria De Riso, Coordinatore attività amministrative ospedali S. Maria Nuova e Palagi, Azienda Sanitaria di Firenze

Vincenza Fusari, Coordinatore attività amministrative ospedali S. Maria Annunziata e Serristori, Azienda Sanitaria di Firenze

Luisa Garofolini, Direzione infermieristica Ospedale S. Giovanni di Dio, Azienda Sanitaria di Firenze

Marco Geddes Da Filicaia, Direttore sanitario Ospedale S. Maria Nuova, Azienda Sanitaria di Firenze

Emanuele Gori, Direttore Dipartimento Attività amministrative decentrate, Azienda Sanitaria di Firenze

Federico Lega, Direttore Corso di laurea in Economia e management delle Amministrazioni pubbliche e delle Istituzioni internazionali, SDA Bocconi

Valerio Mari, Direttore S.C. Organizzazione e sistemi, Azienda Sanitaria di Firenze

Luigi Marroni, Direttore generale, Azienda Sanitaria di Firenze

Maristella Mencucci, Direttore U.O. Infermieristica ospedaliera, Ospedale S. Maria Nuova, Azienda Sanitaria di Firenze

Annalisa Minuti, Assistente amministrativo, Ospedale S. Giovanni di Dio, Azienda Sanitaria di Firenze

Maria Grazia Monti, Direttore Assistenza infermieristica e ostetrica, Azienda Sanitaria di Firenze

Marinetta Nembrini, Direzione infermieristica Ospedale Serristori e Responsabile Area Mediazione linguistico culturale, Azienda Sanitaria di Firenze

Gabriele Nenci, Direttore S.C. Medicina interna, Ospedale S. Giovanni di Dio, Azienda Sanitaria di Firenze

Silvia Pecorini, Responsabile settore accoglienza, Ospedale Serristori, Azienda Sanitaria di Firenze

Sabrina Tinalli, Direzione infermieristica Ospedale S. Giovanni di Dio, Azienda Sanitaria di Firenze

Pierluigi Tosi, Direttore sanitario, Azienda Sanitaria di Firenze

Luigi Tucci, Direttore S.C. Comunicazione e sviluppo risorse umane, Azienda Sanitaria di Firenze

S.S. Formazione
Piazza S. Maria Nuova, 1
Firenze

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Laura Ammannati

S.S. Formazione

Tel. 055 6938423

Inviare la scheda di iscrizione a: laura.ammannati@asf.toscana.it

Valentina Giusti

RECEPTION DAY, la logistica integrata ai processi assistenziali: l'esperienza dell'Azienda Sanitaria di Firenze

S.C. Comunicazione e sviluppo risorse umane
Tel. 055 6938255
valentina.giusti@asf.toscana.it

PROGRAMMA

- 8.30 Registrazione dei partecipanti
9.00 Saluti della Direzione aziendale, *Luigi Marroni e Laura Cipriani*
9.15 La cultura dell'accoglienza, *Alberto Appicciafuoco*
9.30 La logistica integrata come risposta organizzativa alla complessità del processo di cura, *Maristella Mencucci*
9.45 La contaminazione delle competenze nell'area amministrativa e sanitaria per l'innovazione e lo sviluppo, *Vincenza Fusari*
10.00 Le reception si raccontano, video a cura di *Luisa Garofolini e Sabrina Tinalli*
10.15 La reception di linea, *Paola Boni, Manuela Butini e Luisa Garofolini*
10.45 Pausa caffè
11.15 L'accoglienza nella linea della medicina di urgenza, *Valeria De Riso e Annalisa Minuti*
11.30 Il Mediatore linguistico culturale tra relazione ed innovazione, *Marinetta Nembrini*
11.45 Il ruolo dei servizi di prima accoglienza nella logistica integrata dei servizi sanitari: l'esperienza pilota dello "Sportello Unico Accoglienza", *Silvia Pecorini*
12.00 Discussione
13.00 Pranzo di lavoro
14.00 Speech: la vision della logistica integrata ai processi assistenziali nelle realtà sanitarie, *Federico Lega*
14.30 Contenuti, analisi e prospettive della logistica integrata ai processi assistenziali, *Valerio Mari*
14.50 Tavola rotonda "La comunicazione, un approccio al contrario"
coordina *Luigi Tucci*
intervengono *Marco Geddes Da Filicaia, Federico Lega, Valerio Mari, Emanuele Gori, Maria Grazia Monti, Gabriele Nenci, Pierluigi Tosi*
16.00 Conclusioni, *Pierluigi Tosi*

S.S. Formazione
Piazza S. Maria Nuova, 1
Firenze

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

La partecipazione al convegno è gratuita per i dipendenti dell'Azienda Sanitaria di Firenze
Per gli altri partecipanti: 50 euro + IVA 21%

SEDE DEL CORSO

Centro Formazione Azienda Sanitaria di Firenze Il Fuligno, Via Faenza 48, Firenze

CREDITI ECM

L'iniziativa è inserita nel percorso regionale per l'attivazione dei crediti ECM. Per il rilascio dell'attestato e l'attribuzione dei crediti suddetti è necessaria la frequenza del 90% delle ore totali del convegno