



**ISTITUTO TUMORI “ Giovanni Paolo II”
ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A
CARATTERE SCIENTIFICO**

BARI

Via O.Flacco n. 65 – 70124 Bari

Deliberazione del Direttore Generale

n. 162 del registro

OGGETTO:

Attivazione Front-Office aziendale multifunzione. Differimento data di inizio.

L'anno **2014**, il giorno **VENTISEI** del mese di **MARZO** in Bari, nella sede dell'Istituto Tumori “Giovanni Paolo II”, già Ospedale Oncologico,

IL DIRETTORE GENERALE

Visto il D.Lgs. 30.12.1992 n. 502 e successive integrazioni e modificazioni;

Visto il D.Lgs. 16.10.2003 n. 288 così come modificato dalla sentenza della Corte Costituzionale n. 270 del 23.6.2005;

Vista la deliberazione della Giunta Regionale n. 1308 del 26.06.2012;

Vista la deliberazione del Consiglio di Indirizzo e Verifica n. 1 del 01.08.2012,

Sulla base dell'istruttoria della Area Affari Generali e Legali

HA ADOTTATO

il seguente provvedimento.

Premesso che con deliberazione n. 161 del 14.03.2014 questa Amministrazione nel recepire formalmente i contenuti della DGR 854 del 23.03.2010, ha programmato l'unificazione dei canali di riscossione dei ticket sanitari e di prenotazione, al fine di garantire lo snellimento dei percorsi di accettazione e di accoglienza e di minimizzare le lunghe code d'attesa dei cittadini, ed ha stabilito l'attivazione del front-office aziendale multifunzione con decorrenza 1 aprile 2014;

Considerato che diversi operatori e diverse organizzazioni sindacali hanno evidenziato alcune criticità circa il passaggio alla nuova organizzazione con decorrenza immediata, quali, ad esempio:

- Necessità di verificare la perfetta funzionalità dell'integrazione tra software svmservice e noema life, per il riversamento automatico delle prenotazioni nella procedura del laboratorio d'analisi;
- Necessità di ultimare l'attività formativa per l'effettuazione dell'accettazione periferica, al fine di eliminare parte delle code agli sportelli;
- Necessità di verificare eventuali modifiche di funzionamento ai totem in uso;

- Necessità di comprendere al meglio i carichi di attività, suddivisi tra pazienti oncologici ed altri pazienti, stante la necessità di garantire percorsi privilegiati e maggiormente efficaci, al fine di redistribuire al meglio le risorse umane dedicate;
- Definizione delle modalità con la quale rendere operativa la refertazione on line delle prestazioni resa dal laboratorio d'analisi, già implementata, ma necessaria di definizione di criteri organizzativi, che tengano conto della prossima integrazione con il portale regionale della Salute;

Preso atto che le criticità evidenziate devono essere valutate con la dovuta attenzione, al fine di ottimizzare il rapporto tra l'Utenza e il Servizio, nello spirito di un miglioramento della qualità di accoglienza e di ampliamento dell'offerta di canali di accesso finalizzato all'abbattimento dei tempi di attesa per l'espletamento delle pratiche di prenotazione, di registrazione e di pagamento del ticket;

Ribadito che l'Istituto, anche sulla base delle numerose segnalazioni di disservizio da parte dell'utenza, ha necessità di modificare nel più breve tempo possibile l'attuale organizzazione del servizio cup-ticket, attraverso la collaborazione costruttiva di tutti gli operatori interessati, confidando in un clima di serena collaborazione, che favorisca la creazione di percorsi di accettazione di "eccellenza", in linea con gli standards garantiti negli IRCCS pubblici e privati oncologici nazionali

Sentito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

D E L I B E R A

per tutti i motivi espressi in narrativa:

la premessa è parte integrante del presente atto deliberativo

1. di differire al 1 maggio 2014 la data di attivazione del Front Office aziendale multifunzione, già fissata per il 1.04.2014;
2. di modificare in tal senso la deliberazione n.161 del 14.03.2014 che prevedeva per il 1.04.2014 la data di attivazione del nuovo assetto unificato Cup/Ticket;
3. di trasmettere il presente atto alla Direzione medica di Presidio, all'Area Gestione Tecnica ed a tutte le UU.OO;
4. di trasmettere il presente atto deliberativo al CIV ed all'Assessore Regionale al Welfare;
5. di conferire l'immediata esecutività al presente provvedimento che sarà pubblicato nel sito Web dell'Istituto ed al Collegio Sindacale.

Il responsabile del procedimento
l'Assistente Amministrativo
f.to: dr.ssa Maria Carella

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
f.to: Dr. Gianluca Capochiani

Letto, approvato e sottoscritto

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
f.to: Dott. Gianluca Capochiani

IL DIRETTORE SANITARIO
f.to: Dott.ssa Maria Pia Trisorio Liuzzi

IL DIRETTORE GENERALE
f.to: Prof. Antonio Quaranta

Per copia conforme all'originale per uso amministrativo composta da n° _____ pagine e n° _____ fogli.

Il Segretario

Bari, _____

ANNOTAZIONI CONTABILI

Il Dirigente

ATTESTAZIONE DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE

Si certifica che il presente provvedimento è stato pubblicato sul sito web dell'Istituto Tumori "Giovanni Paolo II"

Dal **27.03.2014** al **in corso**

Bari, **27.03.2014**

Il Responsabile del Procedimento
l'Assistente Amministrativo
f.to: Francesco Lopopolo