

# Il personale di studio e il pediatra di famiglia: una relazione di aiuto?

Leo Venturelli, Bergamo

Anche i **Diavoli** da piccoli sono **Angeli**

**fimp**

Federazione Italiana Medici *Pediatr*

Secondo  
**Congresso Nazionale**

Hotel Royal Continental  
1/4 Ottobre 2008 Napoli



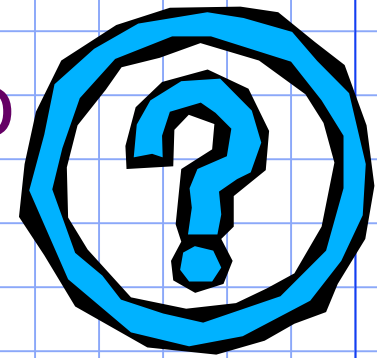


Per l'incentivo previsto dalla normativa?

**NO!**

L'incentivo è un valido aiuto,  
ma non può essere "la motivazione".

# Perché personale collaboratore nello studio medico?



- ◆ Nelle strutture sanitarie pubbliche il medico collabora sempre con personale infermieristico
- ◆ Il compito del PLS è un compito complesso, troppo complesso per essere gestito al meglio dal PLS da solo
- ◆ Il PLS può quindi usufruire dell'aiuto di personale delegato che esegua alcune mansioni specifiche, al fine di migliorare la qualità dell'assistenza, con la differenziazione dei ruoli

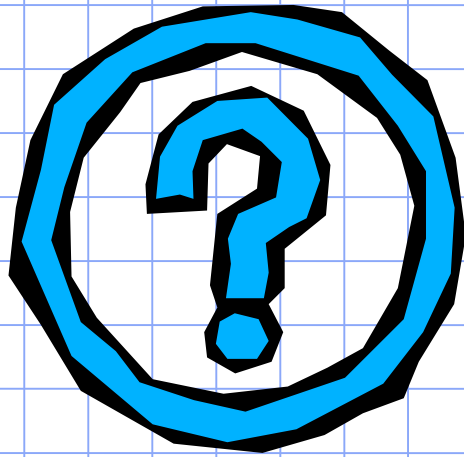
# Esiti attesi per la presenza di personale infermieristico nello studio medico

- ◆ Soddifazione del personale per il ruolo e l'autonomia affidatagli
- ◆ Soddifazione del pediatra attraverso la sua qualificazione professionale
- ◆ Soddifazione dell'utenza attraverso un migliore servizio



## Una collaborazione da costruire ...

- ▶ Per pediatri singoli (o associati) e in gruppo
- ▶ Per inventare, in ogni contesto, ruoli e competenze



Quale personale di  
studio?

# La scelta del personale dipende da:

- ◆ Contesto economico normativo
- ◆ Risorse umane/mercato
- ◆ Tipo di deleghe (compiti attribuibili)
- ◆ Tipo di organizzazione dell'ambulatorio

# Collaboratore di studio: modelli di riferimento

---

- ◆ UK: Paediatric nurses
- ◆ USA /EUROPA: varie figure professionali
- ◆ ITALIA: Pediatria consultoriale (**assist. sanitaria**)  
Ped ambulatoriale (**segretaria, infermiera**)



# Collaboratore di studio

- ◆ I pediatri in gruppo:
  - con **personale di studio** garantiscono una più prolungata apertura al pubblico dello studio
  - con **infermiera** praticano con maggiore facilità self-help complesso
  - con **infermiera** utilizzano più spesso il triage e la consulenza telefonica

# Quanti collaboratori negli studi pediatrici in Italia?

- Presenza **segretaria**
  - 34% dei PDF in genere
  - 64% dei Ped in gruppo
- Presenza di un'**infermiera**
  - 5% dei PDF in genere
  - 20% dei Ped in Gruppo

**I genitori segnalano**

....



## Personale di segreteria

Collabora nell'assolvimento degli adempimenti burocratici e alla gestione dello studio

# Compiti e funzioni segretariali

- ◆ Apertura e chiusura locali
- ◆ Avvio e controllo rete informatica dello studio
- ◆ Gestione appuntamenti e programmazione visite
- ◆ Accoglienza
- ◆ Informazioni telefoniche e de visu
- ◆ Controllo apparecchiature studio
- ◆ Controllo e gestione materiale di consumo
- ◆ Controllo e gestione farmaci
- ◆ Controllo e gestione sanificazione ambientale
- ◆ Controllo e gestione procedure di sterilizzazione
- ◆ Gestione procedure smaltimento rifiuti
- ◆ .... continua

# Compiti e funzioni segretariali

- ◆ Preparazione e compilazione modulistica sanitaria
- ◆ Aggiornamento cartelle pazienti
- ◆ Compilazione ricette
- ◆ Contatti con fornitori
- ◆ Contatti con laboratori analisi
- ◆ Partecipazione a ricerche
- ◆ Rendicontazione attività sanitarie per ASL
- ◆ Partecipazione a riunioni d'equipe
- ◆ Partecipazione ad eventi formativi e convegni



Apertura e chiusura locali




Appuntamenti e prenotazioni



Accoglienza

 Agenda di

 Da: Lun. 15/03  
 A: Dom. 21/03

 Vai a

Caso

Marengoni

Venturelli

Infermiere

 Imp.


Visualizza l'Agenda del Dott. Venturelli

Lun. 15/03

Mar. 16/03

Mer. 17/03

Gio. 18/03

Ven. 19/03

Sab. 20/03

Dom. 21/03

14.15

14.30

14.45

15.00

15.15

15.30

15.45

16.00

16.15

16.30

16.45

17.00

17.15

17.30

17.45

18.00

18.15

18.30

18.45

19.00

19.15

19.30

19.45

20.00

20.15

20.30

fumagalli matte

rizzo giovanni

bonetti giorgio

valagussa laura

valsecchi rober

costa barbara14

vavassori g mar

tosse serafi

dell'annunziata

carminati nicol

signorelli nico

ghezzi margheri

carboni x contr

florio x afte?

no visite

dottor sesini

maffioli tommas

ZANCHI NICOL X

galvani x contr

abruzzese guid

ducci beatrice

donadoni iris

donizzetti albe

paolino marta

venturelli

spotorno simone

buzzetti marina

buzzetti

carozzi maria t

cortinavis paol

fagone lorenzo

pasini lorenzo

marinelli irene

guerra elisa 10

Guidetti

galvani valenti

donizzetti leon

zambelli

biondetta anna

arnesano federi

gestione appuntamenti

Lun. 31/10

Mar. 01/11

Mer. 02/11

Gio. 03/11

Ven. 04/11

Sab. 05/11

Dom. 06/11

08.00

PREFESTIVO

Studio chiuso

09.00

MORIS VIOLA E A

INCO ALESSAND

IACOMO BETTIN

CORTI LISA

AVAZZINI MAR

APESCA LUCREZ

OCCHINO ELENA

ORONI MARTIN

AFFIOLI TOMMA

EACCI LORENZO

LESSANDRA ZAN

AOLUCCI CHIAR

PIEVANI DAVIDE

10.00

RSELLA LEONAR

ERRARI LEONAR

AOLUCCI CHIAR

PREAFICO ALIC

SALA ANDREA

MAIANI LINDA

MADUCCI GIORG

BUZZI SOFIA PR

BARETTI LORIS

RAMBILLA MONI

PONIZETTI SILV

ACOETTI CHIAR

11.00

NAVA MATTEO

APPELLA MARCO

PONIZETTI SILV

LUZZANA FRANCE

RAMBILLA LUCA

RNESANO FEDER

CHEN JUN

ANTONI ALESS

AMATARO FRANCO

LITROPI ANDRE

RICCARDO ROTTI

BARETTI LORIS

12.00

GRANELLI SARA

CRISTINETTI DA

BARETTI LORIS

ELLEGRINO TOM

SIGNORI MARCO

VITALI ALICE

13.00

AVAGNA JONATA

QUATTROCCHI FE

BERSICO GIORGI

BARRARA X RINI

14.00

Studio chiuso

Pomeriggio libe

Studio Chiuso

Studio chiuso

15.00

Agenda su internet



Informazioni telefoniche



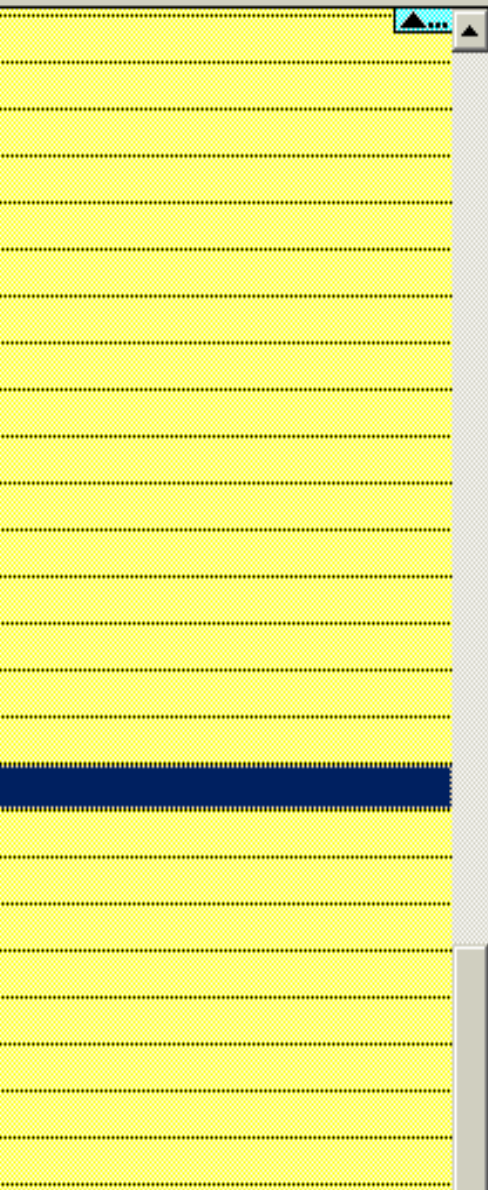
Controllo apparecchiature studio

# Controllo kit rianimazione





ven 26



agosto 2003							settembre 2003							ottobre 2003							novembre 2003						
L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
28	29	30	31	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5						1	2
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
25	26	27	28	29	30	31	29	30						27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30
																					1	2	3	4	5	6	7

Attività (in corso):

<input checked="" type="checkbox"/>	Descrizione▲	
	Controllati libri in bacheca attualmente ce ne sono 26 (ne mancano 10) + 3 che non sono dello studio, for...	⚠
	Controllo mensile studio	🔄
	Controllo settimanale disponibilità farmaci e materiali per urgenze/medicazione	🔄
	Controllo trimestrale studio	🔄
	ordinati: lancette pungidito penna con pungidito	⚠

Controllo e gestione materiale di consumo

# Controllo apparecchiature studio

## Attrezzature mediche dello studio

Attrezzatura	Standard	Procedura di verifica e controllo qualità
Fonendoscopi	Almeno 4	
Otoscopi	3	Verifica mensile (segnalazione su Schedule) <sup>1</sup> di disponibilità di almeno 2 otoscopi funzionanti Disponibilità, a cura del medico utilizzatore, di almeno un kit di pile di riserva per ciascun otoscopio a pila; ordinazione in caso di loro utilizzo Disponibilità, a cura del medico utilizzatore, di almeno una lampadina di riserva per tipo di otoscopio; ordinazione in caso di suo utilizzo
Per neonati e lattanti	4	Taratura trimestrale apparecchi (segnalazione su Schedule) <sup>1</sup>
Refrattometri	4	Taratura trimestrale apparecchi (segnalazione su Schedule) <sup>1</sup>
Test di Lang	1	
Tomografica	1	
Kit per PCR	1	Disponibilità di lampada di riserva; acquisto lampada di riserva in caso di suo utilizzo Disponibilità di almeno un fusibile di riserva; acquisto in caso di utilizzo di ultimo fusibile V. linea guida per l'esecuzione delle PCR



Controllo approvvigionamenti

## Tabella riassuntiva dei controlli periodici

Scadenza del controllo	Controlli da eseguire
Controlli settimanali	Backup dati computer, disponibilità farmaci e materiale per urgenze/medicazione, lavaggio e disinfezione giochi
Controlli mensili	Funzionamento otoscopi, oftalmoscopi, termometri, gruppi di continuità Sincronizzazione orologi computer. Scadenza e disponibilità TK per SBEGA, Strumentario Ambu, funzionamento apparecchio aerosol, bisturi monouso, abbassalingua, lancette, pungiidrio, siringhe monouso, guanti sterili monouso, guanti non sterili monouso, mascherino, Estratti allergenici per Prick. Disponibilità di materiali per lavaggio, detergenza e disinfezione, carta fessini, salviette monouso, carta fotocopie e materiale di computeristeria
Controlli trimestrali	Taratura bilance, scadenza farmaci e materiale per urgenze e medicazione, scadenza latte ad uso umano per la distribuzione all'utenza,
Controlli semestrali	aggiornamento antivirus computer Scadenza medicamenti, studi dei singoli

Controllo e gestione materiale di consumo



Controllo e gestione farmaci

# Controllo scadenze farmaci

Anno 2003  
(controllo trimestrale delle scadenze)

## Tabella farmaci per le urgenze

Nome farmaco	Data rilevazione Scadenza	Data rilevazione Scadenza	Data rilevazione Scadenza	Data rilevazione Scadenza
Adrenalina	01-01-03			
Betrolan compresse	05-03	06-04		
Bupivacaina solut.	12-04	02-05	06/06	
Dellucortene	01-2002	21-02	02-05	
Efferalgan solut.	04-2002	05-2002	27-06	
Fluocortid fl 100	01-2002	11-2002	05-07	
Fluocortid fl 200	02-2002	11-2002	01/02	
Glucoforte 33% fl 10 ml	02-2002	11-2002		
Ipercatone	08-2002	7-2002	07-04	
Micromoon 10 mg	04-2002	6-2002	06-06	
Piccol fl	11-2002	09-2002	03-2006	
Soluzione fisiologica 0.9%	06-2003	05-2003	02-07	
Soluzione glucosata 5%	03-03	05-2003		
Tachipirina 500	11-2002	8-2002	11-2005	
Tamoxifen fl	05-2003	01-2004		
Urtucan 40	01-2003	01-2003		
Vaniglia 500mg	01-2003	01-2003		



**Controllo scadenze campioni farmaci**



Controllo e gestione sanificazione ambientale

# Gestione sistemi di sterilizzazione





Compilazione modulistica sanitaria

# Compilazione ricette





Contatti con fornitori, con laboratorio analisi



Funzioni amministrative

## UNITA' SANITARIA LOCALE N.1 - BERGAMO

azioni di particolare impegno professionale eseguite nel periodo

o Venturelli

Nome	Codice SSN	Indirizzo	Residente a	Data	Tipo di prestazione
ELENA	472CP885	VIA BRAVI 85/B	BERGAMO	04/08/03	Prelievo per esame mi
ELENA	472CP885	VIA BRAVI 85/B	BERGAMO	04/08/03	Ricerca SBEGA (Cf)
GIULIO	531HB842	VIA ADA NEGRI,1	GORLE	04/08/03	Screening ambliopia (I
STEFANO	520PK914	VIA RIPA 89	BRUNTINO(VILLA D'ALME)	05/08/03	PCR (Ce)
STEFANO	520PK914	VIA RIPA 89	BRUNTINO(VILLA D'ALME)	05/08/03	Prelievo sangue capilla
FRANCESCO	548VW420	VIA RUGGERI DA STABELLO 5	BERGAMO	05/08/03	PCR (Ce)
FRANCESCO	548VW420	VIA RUGGERI DA STABELLO 5	BERGAMO	05/08/03	Prelievo sangue capilla
STEFANO	530TC050	VIA CASTAGNETA 16	BERGAMO	06/08/03	Screening ambliopia (I
CECILIA	506PS 203	VIA ALBERTARIO 4	BERGAMO	06/08/03	Prelievo per esame mi
CECILIA	506PS 203	VIA ALBERTARIO 4	BERGAMO	06/08/03	Ricerca SBEGA (Cf)
ELISA	529AC129				ambliopia (I

**Rendicontazione attività sanitarie per ASL**

# Partecipazione a ricerche

## SPES - MODULO 1 - SEGNALAZIONE CASI

Mese/anno Febbraio/03

su computer entro la prima settimana del mese successivo a quello di riferimento

OP

Codice

Diagnosi - ICD-10 <sup>1</sup>	Vaccinato <sup>2</sup>	Anno ultima dose	N. dosi	Nome commerciale vaccino

## SPES - MODULO 1 - SEGNALAZIONE CASI

Mese/anno Marzo/2003

il modulo vanno registrati su computer entro la prima settimana del mese successivo a quello di riferimento

Pediatra Dr. Venturini

Codice

Genere	Data nascita (giorno/mese/ anno)	Asi Sillo <sup>1</sup>	Diagnosi	Data esordio <sup>2</sup> (giorno/mese/ anno)	Conferma labora- torio <sup>1</sup>	Diagnosi eziologica <sup>3</sup>	Vaccinato <sup>2</sup>	Anno ultima dose	N. dosi	Nome commerciale vaccino
F	30/04/99	Sr	No							
F	30/04/99	Sr	No							
F	21/03/01	Sr	No							
F	20/02/98	Si	No							
F	05/02/98	Sr	No				Si	No	21/08/00	
F	12/05/98	Si	No				Si	No		
F	23/02/98	Sr	No				Si	No		
F		Si	No				Si	No		
F		Si	No				Si	No		

STUDIO PEDIATRICO

SCHEDA

OPERATIVE

Consultazione procedure

23/8 ?

## RIUNIONE

ASSIC.

VACC.

Costo servizi

OBESITA'

BALNO

TEL. DRP

Relazioni a. 14

Sealouse Kit

Partecipazione a riunioni équipe



Associazione **APeG**  
Pediatri in Gruppo

## Il Personale di studio

Un percorso di formazione per il  
pediatra ambulatoriale e il suo  
Collaboratore



1° Corso residenziale  
Hotel Minerva  
via Fiorentina, 4  
AREZZO

9-10 maggio 2003

Con la gentile collaborazione

Il ruolo del  
Pediatra

Partecipazione a eventi formativi

# LO STUDIO PEDIATRICO: IL PERSONALE DI FRONT OFFICE E LA COMUNICAZIONE TELEFONICA.

*UN PERCORSO DI FORMAZIONE PER IL PEDIATRA AMBULATORIALE E IL SUO COLLABORATORE*

## FORMAZIONE ECM 2008

### Premessa

La comunicazione telefonica con il paziente è momento di notevole complessità.

Si devono tenere in considerazione le problematiche relazionali che la comunicazione ad una via implica; la specificità che lo spazio del consulto telefonico richiede dal punto di vista organizzativo; la difficoltà che comporta una comunicazione in cui senza altra possibilità di feed-back, se non gli aspetti paraverbali, è spesso necessario veicolare sia contenuti tecnici e informativi, che rela-

### DATA SVOLGIMENTO

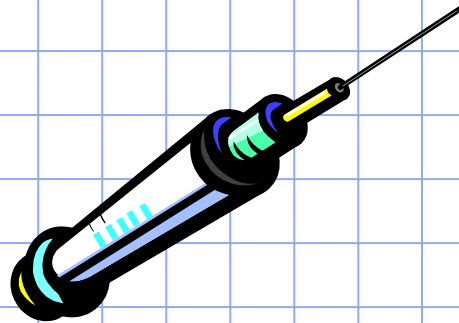
28-29 novembre 2008

### SCADENZA ISCRIZIONE

28 ottobre 2008

### Sede di svolgimento

Scuola Apostolica del  
S. Cuore  
Via P. Leone Dehon 1  
24021 Albino  
(Bergamo)  
Tel 035 758711



## Personale infermieristico

Può essere delegato dal pediatra a vari compiti e funzioni:

- triage telefonico
- educazione sanitaria gestita autonomamente dall'infermiere
- esecuzione di terapie, esami, vaccinazioni e test diagnostici

# La parola passa all'infermiera





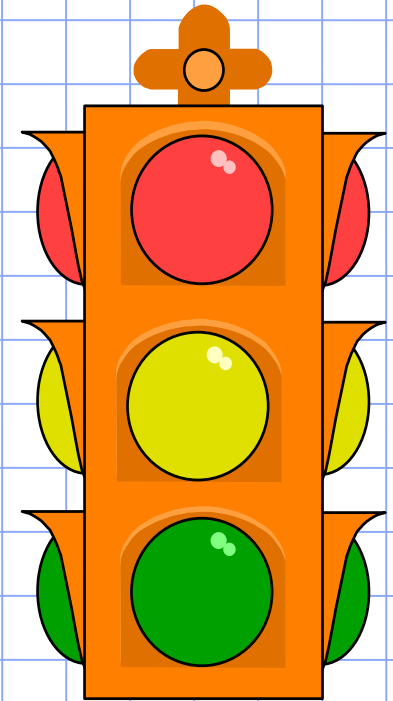
Associazione Pediatri di Gruppo

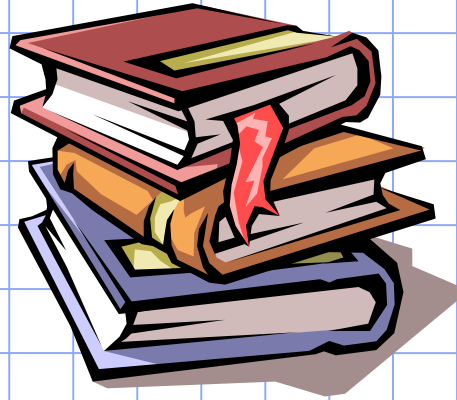


# La formazione del personale di studio

# Il Percorso formativo

- ◆ preparazione di base
- ◆ formazione di base
- ◆ formazione permanente

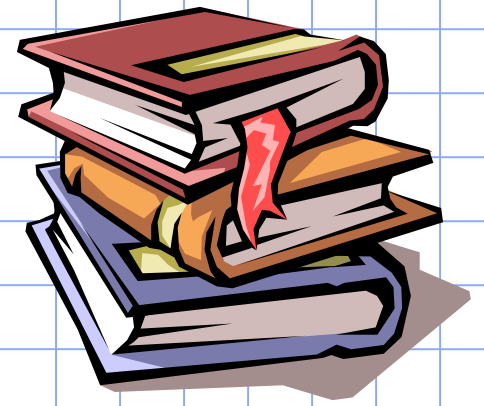




◆ Esiste una preparazione di base?

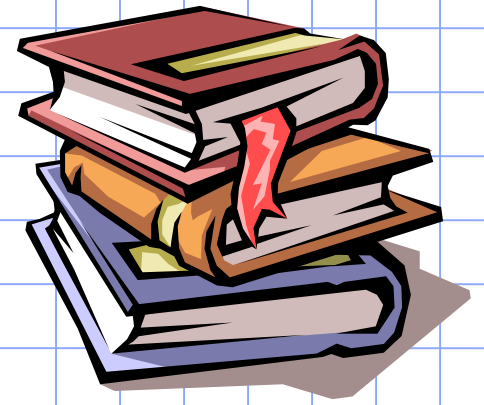
- Percorsi didattici all'interno del curriculum formativo?
- Corsi specifici di settore?

# Formazione di base per segretarie



- ◆ conoscenza di sistemi informatici
- ◆ Capacità organizzative in ufficio
- ◆ Concetti generali sulla comunicazione
- ◆ Conoscenze sulla contabilità, sulla logistica
- ◆ Informazioni sulla sanità, sui servizi territoriali

# Formazione di base per infermiere



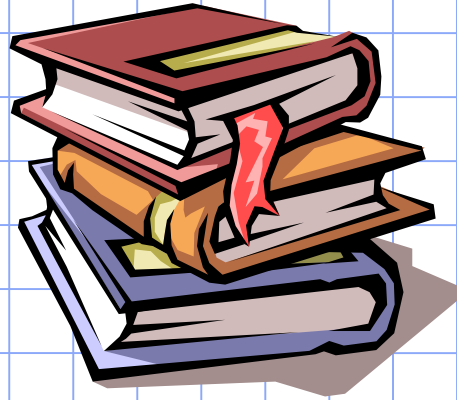
- ◆ Conoscenze di tipo sanitario
- ◆ Capacità organizzative in ambito sanitario
- ◆ Pratica terapeutica e assistenziale generale o specifica (pediatrica e non)
- ◆ Attitudine a relazione comunicativa col paziente (o con i genitori)

# Preparazione di base: carenze

- ◆ Le scuole per la laurea breve in scienze infermieristiche non prevedono stages in studi pediatrici
- ◆ Il personale segretariale non conosce cartelle cliniche sanitarie informatizzate
- ◆ Esistono pochi corsi (quasi sempre a costi alti) sul counselling relazionale

# Caratteristiche specifiche dell'attività ambulatoriale pediatrica

- ◆ Il contesto ambulatoriale della Pediatria di famiglia
- ◆ Azioni su bambini sani (le buone regole)
- ◆ Azioni su bambini malati (educazione, informazione, terapie, test, ...)
- ◆ Dialogo-relazione con genitori di b.ni assistiti
- ◆ Utilizzo del sistema "telefono"

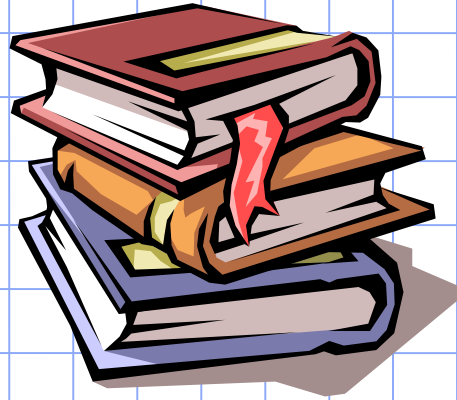


E' importante prevedere un percorso formativo:

- mirato sulle specificità, le necessità e le tipologie degli studi ambulatoriali pediatrici
- basato sulle funzioni, assistenziali e burocratiche, delegabili al personale di studio.

La formazione specifica si può strutturare su due livelli:

1. la partecipazione a corsi specifici teorico/pratici (con tirocinio presso studi professionali pediatrici?)
2. **la formazione continua all'interno dello studio medico.**



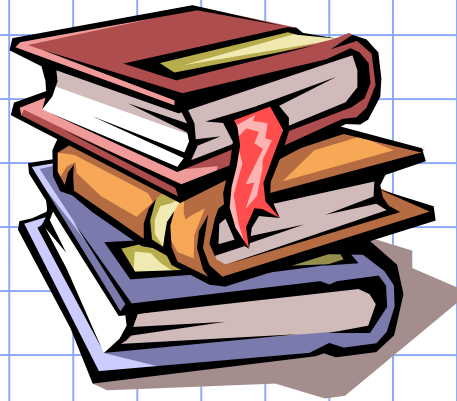
In particolare la **formazione continua** all'interno dello studio medico è una necessità strategica per i singoli studi, dove il team nel suo complesso (pediatra e collaboratore/i) deve rimanere costantemente aggiornato con specifiche attività formative.

La **comunicazione** è un tema trasversale a tutte le funzioni ambulatoriali e deve essere oggetto di formazione per tutto il team, al fine di ottenere una corretta relazione con le famiglie degli assistiti (presupposto per ottenere una partecipata condivisione alle cure) e all'interno del team professionale.



APEG

Associazione Pediatrici di Gruppo



Schema di percorso formativo, basato sull'individuazione di Aree Formative.

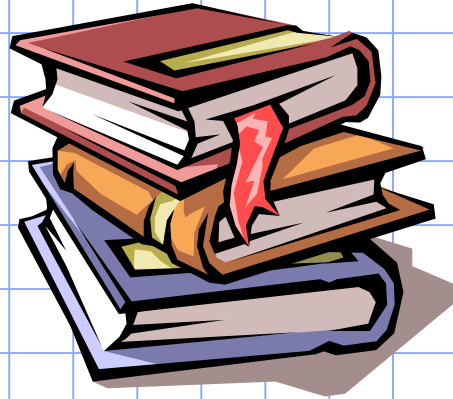
AREA FORMATIVA

funzioni delegate

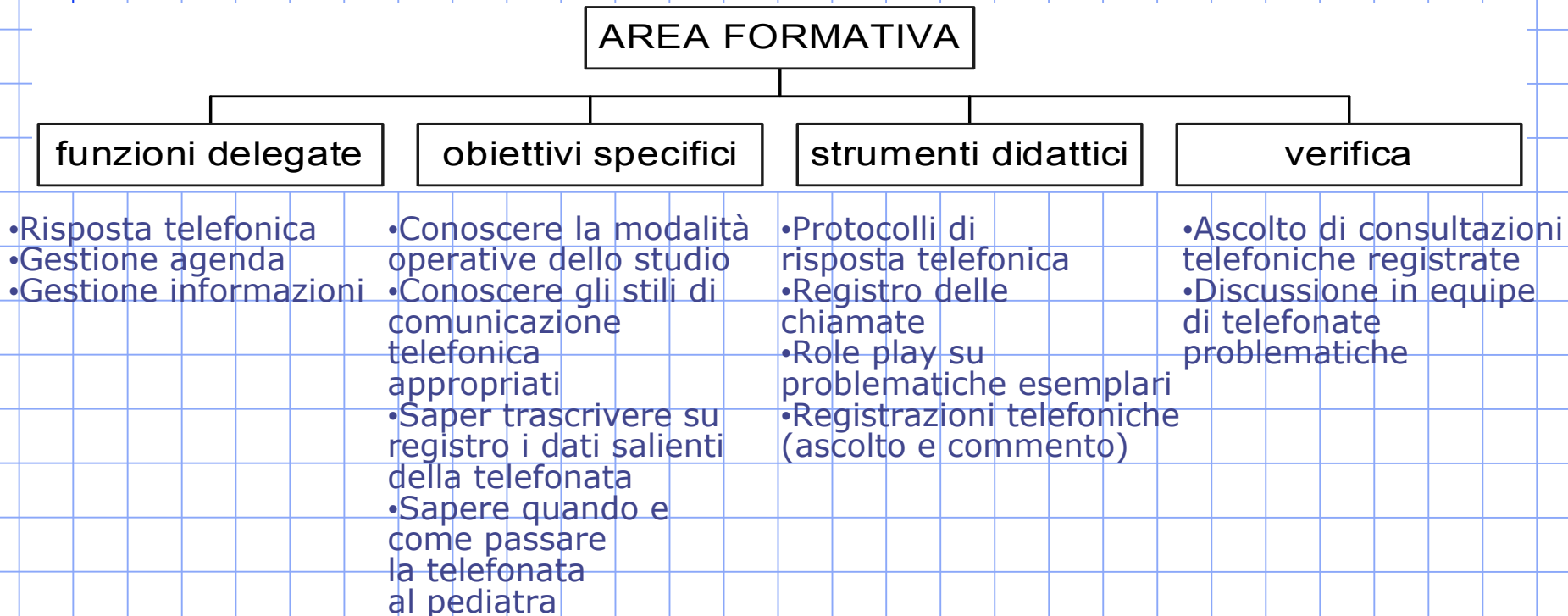
obiettivi specifici

strumenti didattici

verifica



## Esempio di percorso formativo per la segretaria: TELEFONO





## Esempio di percorso formativo per l'infermiera: TELEFONO

