

“Protocollo di accoglienza” Esperienza di Customer Satisfaction alla Sede INAIL di RC.

Il progetto della Sede INAIL di Reggio Calabria nasce da un'esigenza avvertita, in modo quasi "passionale" ed indipendentemente dalla customer, di ripensare al modo di fare accoglienza nel rispetto di una serie di finalità:

- ridurre i tempi di attesa;
- regolamentare gli accessi;
- informare gli infortunati e gli utenti in genere sulle modalità con cui sarebbero stati assistiti e sulle eventuali priorità di assistenza.

La trasparenza dei comportamenti, l'informazione e la comunicazione nei confronti degli assistiti avrebbero dovuto rappresentare i punti di forza su cui contare, tutto questo avrebbe dovuto costituire l'input al servizio di una più "compassionevole", efficiente, moderna, rivisitata e competitiva organizzazione.

Guardando in casa di chi si occupa di sanità ed utilizzando il benchmarking come strumento per migliorare le nostre attività, visionando le best practices altrui si possono attingere idee, prodotti, casistiche che, oltre a farci riflettere sull'argomento, ci permettono di indirizzare le nostre scelte organizzative, ad esempio la selezione dei casi attraverso il "Triage", termine di origine francese che significa scegliere, può costituire uno spunto sul metodo da adottare.

Il Triage, come noto, è uno strumento organizzativo che gestisce gli accessi non programmati, classificando i pazienti in base all'urgenza, definisce la priorità con



Dr. Liborio Cuzzola Direttore Sede INAIL di Reggio Calabria

cui il paziente sarà visitato.

Questo è un metodo di "selezione" utilizzato nei pronto soccorso e, quindi, non direttamente adattabile al nostro caso ma, nel contempo, presenta elementi di novità e indicazioni organizzative che, se ben temperati, possono benissimo aiutare ad affrontare la nostra problematica.

Intanto occorre esaminare, "secondo noi", chi sono i nostri utenti e quali sono i loro bisogni.

Il lavoratore infortunato ed il lavoratore tecnopatico incarnano un'utenza che si trova in uno stato temporaneo di bisogno, di sofferenza, di dolore fisico. E' un lavoratore che si "vede violato da quel medesimo lavoro che invece avrebbe dovuto dargli serenità, stabilità, sicurezza".

L'infortunato ha necessità di essere affrancato dal bisogno attraverso l'assistenza, l'informazione, la cura e di essere affiancato e sostenuto fino al suo completo reinserimento nel mondo del lavoro ed in quella vita sociale e di relazione che gli erano familiari prima che l'evento dannoso lo travolgesse.

Nell'avviare il progetto è stato stabilito che la selezione sarebbe avvenuta al front line, quindi, attraverso la combinazione di una serie di parametri e criteri oggettivi che qui di seguito si elencano:



- Urgenza del caso;
- Ordine d'arrivo;
- Specialista interessato;

Ecc., Ecc..

L'attenzione massima in un'organizzazione del servizio di accoglienza così strutturata e costruita deve essere rivolta a:

- Formazione del personale di front-line sulle tecniche comunicative di approccio con l'utenza (cortesia, professionalità, comportamenti empatici, ecc.);
- Massima trasparenza: informare l'utenza sulle modalità d'accesso anche con mezzi visivi semplici e di facile comprensione (segnaletica, cartellonistica display, avvisi, ecc.);
- Puntualità delle prestazioni;
- Ambienti accoglienti, confortevoli ed accessibili (arredamento, climatizzazione, servizi igienici, logistica, accessibilità, presenza telefoni pubblici all'interno o nelle immediate vicinanze, sedie a rotelle e barelle, ecc.);

Tale progetto ha interessato anche:

- Aggiornamento della cartellonistica all'interno e all'esterno della Sede;
- Ristrutturazione, tinteggiatura di alcuni locali e servizi igienici della Struttura;
- Diversa canalizzazione dell'utenza e del personale;
- Installazione di impianti di sicurezza ed antintrusione

Lo stesso progetto ha, inoltre, preso in considerazione una realtà con cui bisogna fare i conti, che si presenta ogni giorno con maggiore vigore ed alla quale occorre dare risposte adeguate.

"L'accoglienza dei lavoratori extracomunitari infortunati". Italia, immigrazione, è un'equazione ufficializzata dalla recente classifica americana del Population Reference Bureau.

Infatti, il Dipartimento statunitense che studia i flussi della popolazione mondiale, ci ha assegnato il secondo posto in termini di immigrazione subito dopo gli Stati Uniti.

Dati su cui riflettere soprattutto dopo la recente riforma del diritto di cittadinanza (occorreranno solo cinque

anni per ottenerlo) varata dal Consiglio dei Ministri.

Dopo gli Stati Uniti dove arrivano un milione di migranti l'anno, l'Italia si piazza seconda con 300 mila persone l'anno che entrano nel nostro Paese e poi decidono di restarvi in maniera stabile.

Il primo impatto per questa tipologia di lavoratori, oltre l'infortunio stesso, è sicuramente rappresentato dalla lingua. Alla sofferenza fisica procurata dall'infortunio si aggiunge in questi lavoratori il disagio relazionale dovuto alla loro mancata conoscenza della lingua italiana ed alla nostra incapacità di comprendere il loro idioma. Al fine di venire incontro a queste primarie esigenze, per favorire l'integrazione e per risolvere, anche se in modo parziale, questa specifica difficoltà è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa con l'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Reggio Calabria. Il protocollo tra l'INAIL di Reggio Calabria ed il Comune di Reggio Calabria prevede:

La predisposizione sperimentale di uno sportello di "Segretariato Sociale interculturale" che è attivato con cadenza settimanale presso la Sede Provinciale INAIL di Reggio Calabria;

La predisposizione sperimentale di uno sportello di "Segretariato Sociale interculturale" che è attivato con cadenza settimanale presso la Sede Provinciale INAIL di Reggio Calabria;

Lo sportello è finalizzato all'assistenza e alla mediazione linguistica di visiva e telefonica ai cittadini stranieri che richiedano le prestazioni erogate dall'Ente ed al tutoraggio per gli utenti lungodegenti (informazioni su diritti e doveri)

Il servizio è gestito, nell'ambito delle reciproche competenze, in collaborazione tra gli operatori del Servizio Integrato per l'Intercultura del Patto per il Sociale e gli operatori incaricati dall'INAIL, senza comportare alcun onere economico per l'Ente.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare la Sede INAIL di Reggio Calabria al seguente indirizzo: reggiocalabria@inail.it tel 0965/363218. ■

LAMEZIAEUROPA

area di sviluppo regionale

**al centro della Calabria
un cantiere aperto
per lo sviluppo**

Lamezia Terme

area industriale della Calabria

50 nuove aziende insediate dal 2001 al 2005 su 475.000 mq.
 1.200.000 mq immediatamente disponibili per l'insediamento
 di PMI e Grandi Imprese.
 Lotto minimo 5.000 mq con indice di copertura del 40%.

LAMEZIAEUROPA



area di sviluppo regionale



Fiore

Il Software Modulare

Facturazione :

Gestione clienti - Listini prezzo - Emissione fatture e note di credito - Scadenziario elenco fatture emesse - Estratto conto - Registrazione pagamenti clienti - Invio estratto conto via mail - Creazione fattura digitale - Gestione abbonamenti e spedizioni - Gestione modulistica privacy

Magazzino :

Gestione fornitori - Articoli - Bolle - Carico e scarico magazzino - Registro movimenti - Elenco fatture Acquisti - Estratto conto - Invio estratto conto via mail - Registrazione pagamenti fornitori - Interfaccia terminali barcode

Prima Nota :

Scadenziario - Registrazione movimenti banca e cassa - Movimenti per centro di costi - Libro prima nota

Preventivi :

Redazione Preventivi - Personalizzazione modulo di stampa

Ordini:

Gestione ordini clienti e fornitori - Monitoraggio ordinato e impegnato - Statistiche - Gestione fido clienti - Ricezione ordine cliente tramite mail - Ordini via web

Distinta Base :

Gestione categorie di produzione - Distinta di produzione - Registrazione Movimenti di produzione - Conversioni unità di misura

Agenti :

Registrazione nominativi agenti - Impostazione percentuali riconosciute - Consultazione provvigioni , fatturato e maturato - Estratto conto - Liquidazione provvigioni

Shop (Gestione Vendita al Dettaglio) :

Gestione clienti - Listino - Gestione cassa - Note di credito - Pagamenti clienti - Scadenze - Riepilogo cassa - Fatture emesse - Estratto conto clienti - Gestione fornitori - Articoli - Bolle - Carico e scarico magazzino - Registro movimenti - Elenco fatture ricevute - Estratto conto fornitori - Registrazione pagamenti fornitori - Gestione taglie e colori - Emissione codici a barra - Gestione operatori cassa - Interfaccia cassa monitor touchscreen

Archivio (Archiviazione digitale documenti):

Gestione protocollo (entrata, uscita, interno) - Rubrica contatti - Acquisizione digitale - Masterizzazione - Gestione storico - Motore di ricerca documenti

IL GESTIONALE PER LE PMI



In questo numero

CD TRIAL Modulo Fatturazione
valido per 30 giorni dall'installazione

Ambiente operativo Windows 98/ME/2000/XP