

REPORT SINTETICO DEL SOPRALLUOGO 19 DICEMBRE 2022
SVOLTO PRESSO MULTIMEDICA
Sede Via Milanese, 300 – Sesto San Giovanni (MI)

Premessa

Facendo seguito alle notizie apparse a mezzo stampa concernenti criticità sulle modalità di prenotazione delle visite specialistiche ambulatoriali in essere presso il Gruppo MultiMedica S.p.A che potrebbero favorire ed orientare il cittadino verso i servizi a pagamento in libera professione, La Direzione Generale Welfare e l'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo (ACSS) hanno condotto congiuntamente un audit documentale, seguito da una visita on-site il 19 dicembre 2022.

Dalla documentazione inviata dalla Direzione Generale MultiMedica S.p.A. alla Direzione Generale Welfare in data 13.12.2022 è stato possibile valutare le procedure relative a:

- gestione delle prenotazioni sia in SSN che in solvenza/libera professione - PR-POLI-001 "Percorso Amministrativo Ambulatoriale" (paragrafi di interesse, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.4);
- modalità di accesso dell'utente ai servizi ambulatoriali: comunicazioni telefoniche, mail, web, etc - IP-POLI-005 "Guida per l'utente ambulatoriale";
- sistemi incentivanti relativi al personale dedicato alle prenotazioni: "Accordo premialità Contact Center" sottoscritto in data 13/07/2022 dalla sigla sindacale Cisl Sanità;
- Monitoraggi documentali rispetto agli esiti dei contatti degli utenti esitati in prenotazioni SSN vs solvenza/LP: breve report.

L'*on-site audit* si è svolto presso la sede di MultiMedica S.p.A. in via Milanese, 300 a Sesto San Giovanni in data 19.12.2022.

Per Regione Lombardia erano presenti:

- Dr. Davide Archi – Dirigente in staff alla UO Polo Ospedaliero della Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia
- Dr.ssa Maristella Moscheni – Responsabile UOC Controllo e Accessibilità – Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo (ACSS)

Per MultiMedica S.p.A. erano presenti:

- Dr.ssa Picchi - Direttore Operativo
- Dr.ssa Camelliti - Responsabile del Servizio Contact Center

Descrizione di quanto trattato ed emerso:

Le due referenti di MultiMedica S.p.A. hanno presentato l'organizzazione del Contact Center e gli strumenti di controllo operativo.

Sono pertanto state approfondite alcune tematiche specifiche emerse dall'analisi documentale di quanto inviato e sono stati esposti i processi operativi principali.

Presso il Contact Center operano 28-30 operatori dipendenti, in regime di smart-working 5/5 gg. settimana – orario 8.00-16.00 con mezz'ora di pausa.

Solo per le prenotazioni in Libera professione esiste un sistema esternalizzato del servizio con "Fonetica", azienda esperta di tale attività.

Gli operatori del Contact Center hanno a disposizione un unico software dotato di canali d'ingresso differenti, tali da garantire una linea per le prestazioni in solvenza ed una per le prenotazioni con il SSN. Mediamente gestiscono 100 telefonate al giorno.

Sono state affrontate in modo particolare alcuni passaggi della procedura "Percorso amministrativo ambulatoriale" particolarmente:

- il percorso previsto per prenotare una prestazione con il SSN in relazione anche alle varie classi di priorità (U,B, ect.);
- quale percorso e documentazione è prevista per tracciare scostamenti in caso in cui non vi sia disponibilità alle richieste del cittadino prenotando con SSN;
- la tipologia di comunicazione che attuano gli operatori del Contact Center, quali informazioni ed aspetti amministrativi;
- quali variabili vengono riscontrate e come sono gestite;
- quando l'operatore è tenuto ad informare l'utente di tutta la pluralità dei servizi offerti ed in quali circostanze (es. richiesta diretta);
- aspetti di fidelizzazione dell'utenza;
- stato di implementazione dell'accordo di premialità per gli operatori del Contact Center;
- approfondimento dell'applicazione e finalità del "Target 2.3 Obiettivo gestione pluralità dei servizi offerti" che dall'accordo e dalla procedura sembrano poter favorire quanto segnalato, unitamente agli altri indici di performance sull'attività degli operatori.

Conclusioni:

La procedura descrive le diverse modalità di gestione dei rispettivi percorsi con il SSN e libero professionale in relazione alla tipologia di priorità, dalla prenotazione (telefonica, web, di persona) sino all'accesso alla struttura con l'accettazione amministrativa e alla presa in carico. Sono ben indicati i documenti utilizzati e gli adempimenti legislativi connessi, sino alle modalità di refertazione e di consegna dei referti. Vengono altresì precisati i criteri di archiviazione.

Si considera esaustiva l'informativa "Guida per l'Utente ambulatoriale", dove vengono anche richiamati i tempi d'attesa previsti dalla Regione Lombardia, anche se non vengono espressamente dettagliati nel documento. Tale aspetto viene chiarito al momento della telefonata di prenotazione.

Gli operatori hanno a disposizione slot specifici in funzione al tipo di prenotazione del SSN, indirizzati/canalizzati alla specifica richiesta e che permette di vedere tutta l'offerta collegata alla prestazione con il SSN nelle diverse sedi del Gruppo. Pertanto, nel caso in cui la prestazione non sia erogabile nella sede di scelta primaria viene offerta altra sede afferente a MultiMedica S.p.A sempre sotto SSN.

Viene dichiarato, inoltre, che in questa fase, il cittadino può richiedere anche di conoscere l'offerta in libera professione nella sede di sua scelta, ma questo solo se espressamente richiesto dall'utente e non proposto sistematicamente.

I volumi di prestazioni contrattualizzate ed erogate per il SSR sono stati raggiunti e chiusi già ad ottobre c.a. seppure gli obiettivi di budget da parte di ATS fossero del luglio 2022, determinando la necessità di ulteriori contratti di scopo, comunque raggiunti, e lo spostamento di parte del budget previsto per l'attività di ricovero all'ambito ambulatoriale. In riferimento all'accordo di premialità per gli operatori del Contact Center, la finalità della struttura è quello di premiare i propri operatori del contact center attraverso indicatori che misurino la produttività e, nello stesso tempo, la qualità del servizio offerto. Nell'accordo sindacale, sottoscritto il 13 luglio solo da una sigla sindacale, sono stati previsti 2 indicatori ovvero il numero di chiamate gestite e la "pluralità dei servizi offerti".

La struttura concorda sul fatto che questo secondo indicatore potrebbe non essere correttamente interpretato e, nel sottolineare che tale accordo non risulta ancora attivato e che è oggetto di valutazione nella sua sperimentazione, riferisce che, a seguito delle notizie di stampa, la struttura ha iniziato una revisione dell'accordo al fine di individuare un nuovo indicatore che valuti qualitativamente in che modo il bisogno del cittadino sia stato soddisfatto.

Milano, 19.12.2022

I verbalizzanti:

Davide Archi



Maristella Moscheni

