



IL RUOLO DEL/LA SEGRETARIO/A DI STUDIO



LO SCOPO DELL'INTERO CORSO È INSEGNARE A ESSERLO

Per permettere al MMG di svolgere al meglio il suo lavoro che è quello della cura della popolazione



SENZA UN PERSONALE DI SEGRETARIA FORMATO DIVENTA IMPOSSIBILE FARE IL MEDICO

A causa dell'ingente carico burocratico e mole di accessi per motivi non prettamente sanitari

QUALI SONO I REQUISITI PER DIVENTARLO?

- Non ci sono normative specifiche
- È un lavoratore scelto e assunto direttamente dal titolare (medico di famiglia o cooperativa)
- Viene gradita la presenza di un diploma di scuola superiore e una formazione specifica tramite i corsi esistenti (come questo)
- Viene molto apprezzata l'esperienza su campo
- È necessario instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con il proprio datore di lavoro

COSA OCCORRE SAPERE E SAPER FARE?

Le competenze necessarie a svolgere la professione appartengono a vari ambiti:

1. Conoscenza dell'organizzazione dello studio e del lavoro del medico
2. Conoscenza dei servizi sanitari operanti sul territorio e del funzionamento del SSN in senso lato
3. Capacità organizzative e multitasking (la pressione e le richieste sono sempre elevate)
4. Abilità informatiche poiché buona parte del lavoro viene svolto tramite PC

SONO NECESSARIE ANCHE ALTRE ABILITÀ

Le cosiddette soft skills sono indispensabili per un lavoro che si svolge al contatto col pubblico e che opera in un contesto di cura/malattia:

1. Comunicazione. Saper comunicare sia verbalmente sia per iscritto è fondamentale
2. Gestione delle polemiche e dei litigi in sala d'attesa. Purtroppo in un servizio pubblico sono situazioni ordinarie da dover gestire nel migliore dei modi
3. Sensibilità e accoglienza
4. Garanzia di riservatezza (privacy)



SAPER LAVORARE IN GRUPPO

È parte del lavoro, si è parte di una squadra che ha un unico obiettivo



L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA DI UNO STUDIO DIPENDE IN GRAN PARTE DA VOI

Prendete consapevolezza del ruolo che ricoprite

COSA FA PRATICAMENTE?

- È il primo punto di contatto tra il paziente e lo studio tramite accesso diretto o telefonico
- Raccoglie le richieste dell'utenza
- Gestisce la sala di aspetto (dove stazionare, l'ordine di ingresso, eventuali urgenze cliniche, donne in stato di gravidanza, persone infettive)
- Gestisce l'agenda del medico (o dei medici)
- Archivia e organizza il materiale da conservare per renderlo prontamente disponibile all'occorrenza
- Fornisce informazioni sull'organizzazione dello studio e dei servizi

- 
- Gestisce i pagamenti e la fatturazione
 - Si occupa della compilazione della modulistica e della sua conservazione
 - Offre comunicazioni di servizio di massa qualora necessario
 - Si occupa dell'apertura e chiusura dell'ambulatorio



OCCORRE UN ELEVATO GRADO DI PROBLEM-SOLVING

Poiché gli inghippi e i problemi sono all'ordine del giorno

The background features abstract, flowing waves in shades of red, orange, and yellow, creating a sense of movement and energy. The waves are layered, with some appearing more prominent than others, and they curve across the frame.

THE SHOW MUST GO ON

In qualche modo lo studio deve funzionare sempre

QUANTO SI GUADAGNA?

- Dipende dal contratto: livello e orario
- Un salario full-time va dai 1200 ai 1500 euro netti
- Sono garantite 13esima e 14esima
- Le ferie andrebbero concordate con il titolare (50% su scelta del titolare e 50% della dipendente)
- La malattia è garantita
- Dovreste essere assunte per un livello 4S
- L'assunzione è diretta o tramite cooperativa



NON FATEVI SFRUTTARE

Il lavoro va rispettato e pagato



SERVE UNA CERTA ELASTICITÀ

Ci saranno giorni in cui si sfora l'orario, rimanete ma accordatevi col titolare per un recupero o il pagamento dello straordinario

DIFFERENZA TRA ASSUNZIONE DIRETTA E COOPERATIVA

Sempre più medici si stanno affidando alle cooperative per togliersi di dosso gli oneri legati al dipendente:

1. Corso antincendio
2. Corso privacy
3. Visita al medico competente
4. Pagamento di chi realizza le buste paga

Con la cooperativa si versa una somma mensile comprensiva di tutti i servizi e del TFR che altrimenti verrebbe versato tutto alla fine del rapporto di lavoro



CARICO EMOTIVO

Questo lavoro è stressante perché vi sottopone a una ingente mole di lavoro, il lavoro viene sempre erogato sotto pressione e spesso ci sono situazioni emotivamente complesse da gestire.

È normale che il lavoratore ne risenta e porti a casa la pesantezza accumulata.

È importante parlare con gli altri membri della squadra per migliorare il lavoro laddove possibile.

Chiedete aiuto psicologico se necessario prima di arrivare al burnout.

È sempre utile fare un debriefing della giornata e un briefing quando necessario.



COS'È IL BURNOUT

- Sintomi legati a stress cronico e persistente nell'ambiente lavorativo
- Il lavoratore non riesce più a compensare il carico emotivo e di stress derivante dal lavoro
- Non ce la fa più e inizia a essere irritabile, nervoso, a rispondere male a pazienti e colleghi
- Causa di frequente assenteismo
- Può essere reversibile nelle prime fasi
- In fasi più avanzate il lavoratore è bruciato e deve cambiare lavoro



BRIEFING E DEBRIEFING

- Sono riunioni poste all'inizio e alla fine del turno lavorativo
- Vengono fatte tra i lavoratori
- Servono a capire se si è lavorato al meglio
- Servono a analizzare problemi dello studio per capire come migliorare
- Aiutano a dare compattezza al gruppo di lavoro
- Migliorano il funzionamento dell'ambulatorio



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Pronti/e a svolgere questo ruolo alla grande? Siamo qui per imparare
come