



Supporto allo Sviluppo



# Advice Book. **Riattivazione dopo emergenza Coronavirus. Vol.2**

Come affrontare gli aspetti  
organizzativi e manageriali della  
ripartenza?

Codice  
Workflow**CS**

Rev. 1.0.2

[Ricerca versione aggiornata](#)[bquadro.it/pagine/advicebook](http://bquadro.it/pagine/advicebook)Check-list  
sommario

- Capitolo 1**  
Segreteria  
**Capitolo 2**  
Risorse umane



**Workflow e check-list  
per la ripartenza**

[www.bquadro.it](http://www.bquadro.it)

cs 0.1

# Un Advice Book, perché?

L'emergenza Coronavirus ha imposto un fermo inatteso delle attività con conseguenze imprevedibili, per le quali ci si può preparare al fine di contenere gli effetti negativi ed eventualmente cogliere opportunità di sviluppo inattese.

L'emergenza Coronavirus ha introdotto evidenti elementi di incertezza nel mercato dentale. Come Bquadro abbiamo sempre affrontato queste situazioni, sia pure su scala differente ed in ambiti diversi, nell'intento di porre una barriera all'isteresi di alcune variabili macroeconomiche e della loro eventuale ricaduta sull'attività quotidiana degli studi. Anche in questa occasione è fondamentale avere un approccio multilaterale, considerando gli effetti dell'emergenza su tre direttive principali:

- Prevenzione sanitaria
- Impatto sull'organizzazione del lavoro
- Ricadute economico/finanziarie

Affronteremo queste criticità applicando il nostro "modello Bquadro", ovvero quel particolare modo che abbiamo di affrontare ogni aspetto dell'attività odontoiatrica considerando quattro variabili per noi complementari:

- Prodotti e relativi metodi di approvvigionamento
- Tecnologia
- Trasferimento di competenza e supporto all'uso della tecnologia
- Supporto formativo e strumenti per la gestione delle strutture

Alla base di tutto c'è la volontà, anche in questa situazione atipica, di applicare i criteri di semplificazione e razionalizzazione dell'attività tipici del nostro approccio al mercato.

cs 0.2

## Come usare questo Advice Book

### Workflow codificato

- Ogni parte della guida è identificata da un codice di due lettere per identificare l'ambito di intervento.
- Ogni blocco di operazioni è identificato dal sistema di numerazione progressivo che arriva a definire ogni step del flusso operativo. In questo modo è molto semplice comunicare con l'assistenza nel caso siano richiesti interventi o delucidazioni su uno specifico punto



### Una comoda check-list

- Ogni step ed ogni box di "Attenzione" è contrassegnato da una casella che vi permette di utilizzare la guida come una check-list.
- Se desiderate, potete stampare più copie delle varie parti di questo documento o degli altri workflow Bquadro Astidental al fine di conservare come documentazione dell'avvenuto completamento di ogni flusso

### Quick-links per avere tutto a portata di click

- Nella colonna di destra trovate tutte le risorse disponibili per il completamento del relativo step del flusso. Potrebbe trattarsi di un link a documenti di approfondimento, contenuti multimediali o link a prodotti consigliati, utili o necessari.

CS 1.0

# Segreteria Gestione agenda

Check-list

**Quando si ricomincerà a lavorare, è abbastanza logico pensare che avremo molte richieste di trattamenti in urgenza o addirittura, visto che praticamente non abbiamo lavorato per due mesi, che tutti i trattamenti saranno urgenti.**

Le urgenze vanno inserite nella pianificazione dell'agenda. Un consiglio è quello di svuotare l'agenda adesso rimandando gli appuntamenti senza fissarne dei nuovi ma inserendo i pazienti in apposite liste (pazienti in prima visita, pazienti che devono continuare i lavori, pazienti che devono iniziare un piano di cura, urgenze etc...). In realtà non si deve semplicemente bloccare del tempo in agenda, ma è necessario organizzare anche questo tempo in modo corretto e per fare questo abbiamo a disposizione l'arma infallibile degli "orari spugna".

CS 1.1

**Questi orari vengono preventivamente inseriti in agenda e hanno il compito di:**

- 
- 
- 
- 

- **CS 1.1.a** Riservare del tempo per lavori nuovi che si vuole iniziare immediatamente
- **CS 1.1.b** Riservare del tempo per ricominciare lavori interrotti
- **CS 1.1.c** Aggiungere appuntamenti non previsti al piano di trattamento
- **CS 1.1.d** Gestire le urgenze secondo criteri affidabili.



Quick links

New



Scarica modulo triage e consenso pazienti con riferimento a Covid-19



Strumenti per trovare nuovi pazienti/clienti



## Strumenti per trovare nuovi pazienti/clienti

Esistono tecnologie in grado di decodificare gli stili di vita dei tuoi clienti, metterti in contatto con loro e portarli all'interno della tua clinica



Link: <https://www.bquadro.it/pagine/yourego-documents.html?doc=iotta>



## segue Segreteria, gestione agenda

Check-list

**CS 1.2**

Gli "orari spugna" all'interno dell'agenda hanno le seguenti caratteristiche:



- **CS 1.2.a TIPO:** si identificano orari che vengono utilizzati per le esigenze del medico e che solo lui può utilizzare, oppure per dare possibilità alla segreteria di venire incontro alle esigenze dei pazienti e per organizzare al meglio il piano di trattamento. Gli orari possono essere utilizzati a discrezione del medico oppure a discrezione della segreteria.



- **CS 1.2.b DURATA E POSIZIONE:** gli orari spugna possono avere una durata variabile a seconda del loro utilizzo e delle esigenze del medico. Possono anche avere una posizione precisa all'interno della giornata, all'inizio, a metà giornata oppure alla fine.



- **CS 1.2.c ASSOCIAZIONE ESCLUSIVA CON UN MEDICO O CON TUTTI I MEDICI:** gli orari spugna possono essere messi a disposizione di un medico in particolare oppure a disposizione di tutto lo studio in questo caso possono essere considerati orari a disposizione per le urgenze.

Per organizzare spazi e tempi e quindi costruire regolarmente un'agenda corretta e organizzata, la segretaria di front office ha bisogno di avere questi orari prestabiliti per fare in modo che, al rientro, non siano i problemi dei pazienti a gestire il tempo del dentista e dello studio ma per far sì che sia lo studio, in particolare la segreteria, a gestire il tempo per poter operare nel migliore dei modi.



Quick links



### Scarica gratuitamente l'infografica per il tuo studio

Abbiamo predisposto un kit pronto all'uso per informare correttamente i pazienti sulle misure di prevenzione dell'infezione da Coronavirus. Sono a vostra disposizione diversi documenti che potete stampare e personalizzare.

Link: [Scarica il poster in infografica per il tuo studio](#)

Link: [Scarica il video illustrativo in infografica con le informazioni per i tuoi pazienti da far girare in sala d'accoglienza](#)

Link: [Scarica la presentazione personalizzabile in formato PPT per la sala d'accoglienza](#)

## segue Segreteria, gestione agenda

Check-list

CS 1.3

**TRIAGE (da utilizzare quando si fissa un appuntamento e quando si richiama il giorno prima dell'appuntamento per la conferma)**

È una pratica fondamentale e ha lo scopo di individuare le urgenze reali, conoscere la storia anamnestica del paziente ed il suo possibile rischio di contagio. Ponete al paziente le seguenti domande:

  
  
  
  
  
  
  

- **CS 1.3.a** Ha dolore/fastidio, in che posizione?
- **CS 1.3.b** Nelle ultime due settimane ha avuto febbre ( $>37.5^{\circ}\text{C}$ ), difficoltà respiratorie, dolori muscolari o sintomi simil-influenzali?
- **CS 1.3.c** È stato a contatto con persone che presentavano questi sintomi?
- **CS 1.3.d** È stato a contatto con persone infette negli ultimi 14 giorni o è stato in reparti ospedalieri?
- **CS 1.3.e** Proviene da aree ad alto rischio?
- **CS 1.3.f** Nelle ultime due settimane ha partecipato ad eventi affollati o si è ritrovato in particolari situazioni di assembramento?
- **CS 1.3.g** Ha svolto un'attività sanitaria, paramedica o di assistenza a persone o ha ricevuto cure da personale medico, infermieristico o di assistenza sanitaria in genere?

  
  
**1.3.1 Buone norme nella gestione dell'agenda**

- **CR 1.3.1.a** Quando si fissa un appuntamento bisogna ricordare al paziente di rispettare scrupolosamente l'orario e possibilmente di non venire in studio accompagnati. In caso di minore si raccomanda la presenza di un solo accompagnatore.
- **CR 1.3.1.b** Fissare appuntamenti adeguatamente distanziati tra loro, al fine di non sovraffollare la sala d'aspetto e per poter mantenere la distanza corretta tra i pazienti (almeno 1 m).
- **CR 1.3.1.c** Informare preventivamente i pazienti delle procedure di ingresso allo studio.



Quick links

New



Scarica modulo triage e  
consenso pazienti con  
riferimento a Covid-19



**Poster** in infografica per  
il tuo studio



**Presentazione**  
personalizzabile in  
formato PPT per la sala  
d'accoglienza



**Video** illustrativo in  
infografica con le  
informazioni per i tuoi  
pazienti da far girare in sala  
d'accoglienza

cs 2.0

# Risorse Umane Post-emergenza

Check-list

CS 2.1

La riapertura dopo il lock-down porterà con sé un aumentato livello di stress che rischia di ingenerare problemi di relazione.

È essenziale quindi avere la capacità di sviluppare atteggiamenti e comportamenti che portano il team a essere sempre più coeso, unito e con un grande senso di appartenenza. Il primo aspetto fondamentale per avere un team coeso è la fiducia, che permette di avere una comunicazione interna più fluida, di lavorare in un ambiente piacevole, di creare automatismi di processo/controllo e di evitare lotte di reparto.

È quindi importante saper gestire i conflitti interni in maniera positiva e efficace per trasformarli in costruttivi e di conseguenza portare tutti i collaboratori e i vari reparti a collaborare tra loro in modo proattivo.

## Trascurare le persone spesso vuol dire perderle

La gestione del capitale ha quindi un riflesso immediato sull'operatività del team e nel medio periodo sulla stabilità economico finanziaria della struttura. Consigliamo quindi di affrontare con attenzione il tema della gestione delle risorse umane partecipando a specifiche attività formative.

I temi principali di cui tenere conto sono:



- **CS 2.1.a** La risoluzione dei conflitti interni.
- **CS 2.1.b** L'engagement dei collaboratori in azienda: come creare un vantaggio competitivo.
- **CS 2.1.c** Trasformare atteggiamenti e comportamenti: promuovere una cultura di successo.



Quick links



**White-Paper**  
[La risoluzione dei conflitti in azienda](#)



**White-Paper**  
[L'engagement dei collaboratori in azienda](#)



**Corsi**  
[Come conquistare mente e cuore dei propri collaboratori](#)

**Nota legale.** Le indicazioni qui riportate sono solo riferimenti generici a norme di buona condotta nella gestione dei pazienti. BQuadro Astidental declina ogni responsabilità connessa alle informazioni qui riportate e demanda allo staff medico della struttura l'opportunità di seguire quanto qui indicato. BQuadro Astidental declina ogni responsabilità anche in relazione alla possibilità che queste Indicazioni risultassero superate da ulteriori indicazioni di carattere sanitario emanate dalle istituzioni competenti.