

«I processi devono essere realizzabili nella pratica»

Peter Studer è responsabile del settore «Questioni di fondo e politica» presso OdASanté. Tra le sue mansioni rientra anche la gestione dei processi. Nell'intervista spiega in cosa consiste la descrizione dei processi e quanto è importante il coinvolgimento dei collaboratori.

Intervista: Kathrin Kiener

Signor Studer, Lei è responsabile della descrizione dei processi di governance. Qual è stato il Suo approccio?

In una prima fase il Comitato direttivo e le associazioni affiliate hanno definito le loro esigenze – ad esempio riguardo all'informazione, alla partecipazione e alla presa di decisioni nei processi operativi. In un secondo passo abbiamo verificato le attuali descrizioni dei processi e, là dove necessario, le abbiamo adeguate e completate. Un esempio: se in futuro viene sviluppata una nuova professione sanitaria il processo è ora descritto con precisione, compreso il coinvolgimento tempestivo degli organismi cantonali e statali.



Peter Studer, Responsabile delle questioni di fondo e della politica

Cosa è importante nella descrizione dei processi?

Le descrizioni regolano i processi informativi, lavorativi e decisionali tra i collaboratori e gli organi. Per me le descrizioni dei processi sono delle linee direttrici, che ci servono da orientamento e contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi. L'importante è non imporre regole troppo restrittive. I processi di lavoro devono essere efficienti e promuovere la qualità. A mio parere è però fondamentale lasciare ai collaboratori e ai gruppi di lavoro abbastanza spazio per l'innovazione. Questa è una premessa fondamentale per lo sviluppo di un'organizzazione.

I processi riguardano anche procedure di lavoro interne. Come avete coinvolto i collaboratori?

L'essenziale è che i processi di lavoro siano efficienti e realizzabili nella pratica. Per questo motivo abbiamo discusso le descrizioni dei processi con i collaboratori interessati e con i «process owner» – ad esempio per il processo di revisione delle professioni. Questo coinvolgimento è un fattore di successo importante: sono lieto che i nostri collaboratori appoggino attivamente la governance.

Già da qualche mese lavorate con i nuovi processi. Quali sono i vantaggi?

In generale posso constatare un'accelerazione duratura dei nostri processi di lavoro. Secondo me ciò è dovuto tra l'altro alla chiara descrizione dei processi. I vantaggi: i collaboratori sono più sicuri nella loro attività e possono concentrarsi sui contenuti. Allo stesso tempo garantiamo il coinvolgimento di tutti i decisori rilevanti. Le descrizioni dei processi sono utili anche nell'inserimento di nuovi dipendenti.

Come intende assicurare l'ulteriore sviluppo dei processi di governance?

Il mio credo è che i processi possono essere migliorati alla lunga solo se sono descritti. Con la governance abbiamo gettato le fondamenta per il continuo sviluppo della nostra organizzazione. Il lavoro del Comitato direttivo sarà valutato ogni due anni per verificare e, se necessario, migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi di gestione. Importanti impulsi provengono inoltre dai riscontri dei collaboratori, degli organi e dei gruppi di lavoro.