

ORIENTAMENTO AL RUOLO: MANSIONI, SOFT SKILLS E COMPETENZE RICHIESTE

**L'ASSOCIAZIONE
DEGLI ASSISTENTI
PER GLI ASSISTENTI**

ROSSELLA ABBONDANZA - PRESIDENTE IDEA



ITALIAN DENTAL ASSISTANT

7 NOVEMBRE 2009

MILANO



Avv. Luigi Martino Amabile
Notaio

Repertorio 92 Raccolta 71 del 7 Dicembre 2009

Costituzione di Associazione non riconosciuta

Barbera Paola, Rosa Ornella Giulia Ostuni,

Gabriella Eleonora Scaturro e Porello Lucia Enrica

*15037 Tortona - Piazza Malaspina 14 - Tel. e Fax 0181 870007
lanabile@notariato.it*

ITALIAN DENTAL ASSISTANT

20 MAGGIO 2016

TARANTO





ROSSELLA ABBONDANZA - PRESIDENTE IDEA

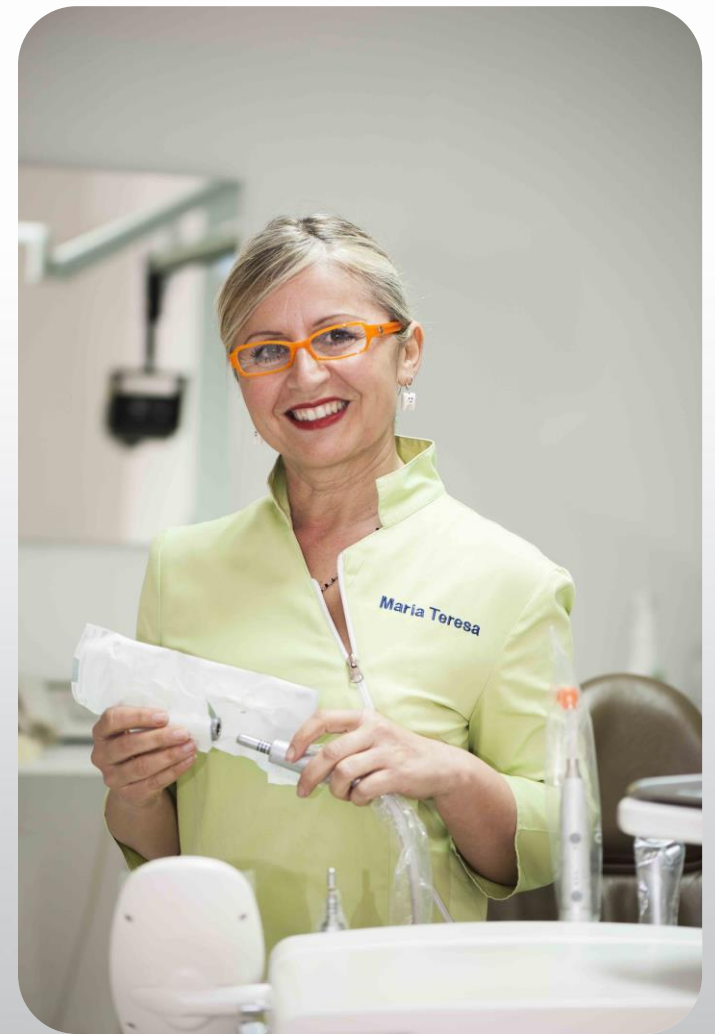
RELATORE: ROSSELLA ABBONDANZA



IDEA nasce dalla volontà di qualificare e valorizzare il lavoro delle assistenti di studio odontoiatrico (ASO) nel rispetto dei ruoli di tutte le figure dell'équipe odontoiatrica

MISSION

Contribuire a valorizzare e tutelare la professionalità, la competenza, le aspettative e l'immagine della figura dell'assistente di studio odontoiatrico, a qualsiasi titolo e livello.



MISSION

Promuovere iniziative di aggiornamento professionale nelle discipline necessarie e utili per lo svolgimento delle proprie mansioni, anche attraverso corsi e convegni di approfondimento della cultura sanitaria e della sicurezza nei luoghi di lavoro.



MISSION

Introdurre principi e regole di etica professionale.



MISSION

Affiancare Enti, Istituzioni e Associazioni per contribuire a diffondere la conoscenza e la funzione svolta nella collettività dagli assistenti di studio odontoiatrico.





1895, Courtesy of ADAA

01 ASSISTENTE RUOLO E RESPONSABILITA'



- ACCOGLIERE PAZIENTI
- RIORDINARE SALA
- RISPONDERE AL TELEFONO
- FISSARE APPUNTAMENTI
- ASPIRARE E DIVARICARE
- PREPARARE MATERIALI

FORMAZIONE SUL CAMPO



FORMAZIONE IN AULA



ROSSELLA ABBONDANZA - PRESIDENTE IDEA

23 NOVEMBRE 2017
CONFERENZA
STATO – REGIONI
e Province autonome
di TRENTO E BOLZANO

9 FEBBRAIO 2018
DECRETO PRESIDENTE
DEL CONSIGLIO DEI
MINISTRI

6 APRILE 2018
PUBBLICAZIONE IN
GAZZETTA UFFICIALE
DEL DPCM

21 APRILE 2018
ENTRATA IN VIGORE
DEL DPCM

MORALE

RELAZIONALE

PROFESSIONALE



PROFESSIONALE

PROFESSIONALE

Facilmente osservabile

SAPERE E SAPER FARE



MORALE

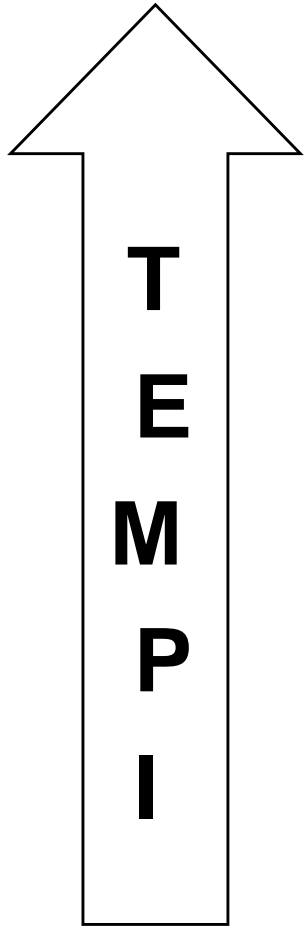
SAPER ESSERE





TEAM BUILDING

SOLIDARIETA'



VERO?



FALSO?



L'ASO e il suo successo in 10 punti

1. **ATTENZIONE**
2. **SAPER LAVORARE IN TEAM**
3. **PRECISIONE**
4. **CAPACITA' E VELOCITA' AL COMPUTER**
5. **LEADERSHIP**
6. **COERENZA, INTEGRITA' MORALE ED ETICA**
7. **DISPONIBILITA'**
8. **FORMAZIONE CONTINUA**
9. **CAPACITA' DI COMUNICAZIONE**
10. **CAPACITA' ORGANIZZATIVA**

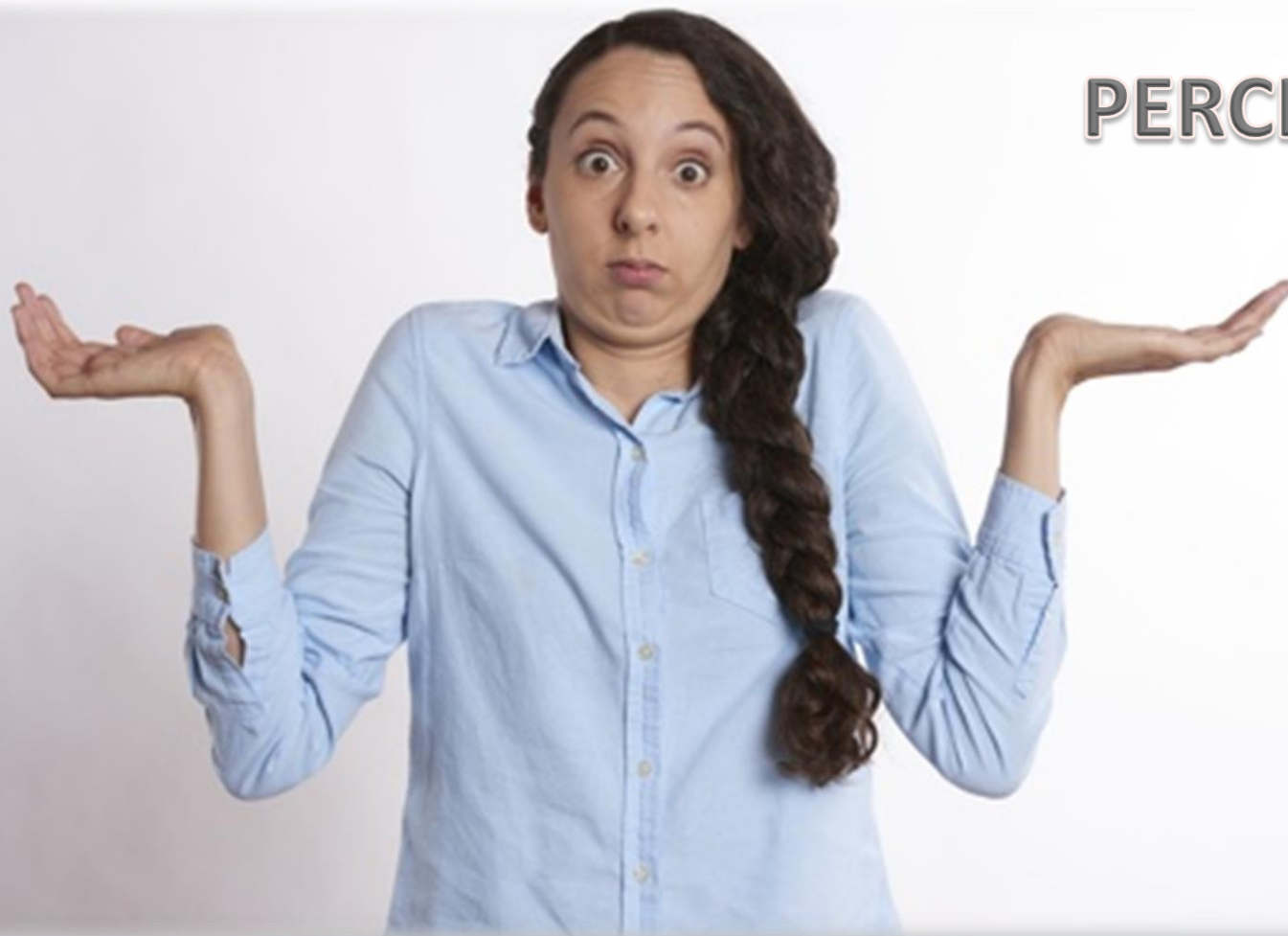
CHI SIAMO?

COSA VOGLIAMO?



"Il dubbio è scomodo ma la certezza è ridicola" (Voltaire)

PERCHE' LO FACCIAMO?



01 ASSISTENTE RUOLO E RESPONSABILITA'

ci prendiamo CURA...
del suo **sorriso** ma
anche
della sua **salute**



01 ASSISTENTE RUOLO E RESPONSABILITA'

ci prendiamo CURA...

della **nostra salute**
e di quella di tutto il
team
odontoiatrico



ci prendiamo CURA...

della **crescita della attività**,
della corretta gestione dei
materiali e dei flussi di lavoro

Responsabilità delle scelte

L'A.S.O. non deve rendere conto solo a sé stesso, alla propria coscienza delle decisioni professionali ma rende conto anche a chiunque sia in qualche modo interessato alle sue decisioni.

ETICA ATTIVA

Quello che l'"A.S.O. è chiamato a fare per la promozione del benessere della persona, del gruppo e della società.



OPERATORE RIFLESSIVO

Capace di ragionare per giungere a delle decisioni il cui processo è connesso a valori personali, professionali e societari

01 ASSISTENTE RUOLO E RESPONSABILITA'



ragionaménto s. m. [der. di *ragionare*]. – 1. ant. o tosc. Discorso, conversazione: *Li tuoi r. [con gli usurai] sian là corti* (Dante); *in r. piacevoli infino all'ora di poter cenare gli ritenne* (Boccaccio); *avere (oppure essere in) ragionamento o ragionamenti con qualcuno, parlare, discorrere; entrare in r. con qualcuno, cominciare a discorrere, a parlare*. 2. Ogni procedimento argomentativo, di qualsiasi forma, per il quale si deduca, dimostri o sostenga qualcosa partendo da un dato complesso di nozioni e di elementi: *che si poteva mai rispondere a r. dedotti da una sapienza così antica?* (Manzoni); *fare un r.; concludere un r.; segui il mio r.; questo non è un r.!* Con riguardo al modo o al tipo: *r. breve, lungo, chiaro, intricato, oscuro, ingarbugliato, posato, filato, serrato, zoppicante, saldo, debole, sofisticato*; in tono iron.: *bel r.!*; *che razza di r.!* Nella logica, ogni processo discorsivo della mente che, muovendo da determinate premesse, perviene a una conclusione: *r. deduttivo*, se procede dall'universale o dal generale al particolare; *r. induttivo*, se procede dal particolare al generale o all'universale. 3. Nome usato spec. nel Cinquecento per indicare dissertazioni e trattati di vario genere, come quelli di Ludovico Domenichi e di Luca Contile *Sulle Imprese* (1559 e 1574), oppure dialoghi, come quelli che danno il titolo a un'opera famosa di P. Aretino, *I ragionamenti* (1536 e 1556). ♦ Dim. **ragionamentino**, ragionamento debole.

01 ASSISTENTE RUOLO E RESPONSABILITA'

discorrere; *entrare in r. con qualcuno*, cominciare a discorrere, a parlare. 2. Ogni
procedimento argomentativo, di qualsiasi forma, per il quale si deduca, dimostri o sostenga
qualcosa partendo da un dato complesso di nozioni e di elementi: *che si poteva mai rispondere*
a r. dedotti da una sapienza così antica? (Manzoni); *fare un r.*; *concludere un r.*; *segui il mio r.*;
questo non è un r.! Con riguardo al modo o al tipo: *r. breve, lungo, chiaro, intricato, oscuro,*
ingarbugliato, posato, filato, serrato, zoppicante, saldo, debole, sofisticato; in tono iron.: *bel r.!*; *che*
razza di r.! Nella logica, ogni processo discorsivo della mente che, muovendo da
determinate premesse, perviene a una conclusione: *r. deduttivo*, se procede dall'universale o
dal generale al particolare; *r. induttivo*, se procede dal particolare al generale o all'universale.

01 ASSISTENTE RUOLO E RESPONSABILITA'



La parola logica viene dal greco λόγος, logos, che vuol dire "parola" ma anche "pensiero", "argomento" o "ragione". Uno dei suoi massimi esponenti è Aristotele che le diede un'impostazione sistematica, organizzando in regole i processi del ragionamento: nonostante ciò la logica nasceva già molto prima del grande filosofo.

La logica è lo strumento chiave di tutti i ragionamenti, non solo i filosofi la usano per il pensiero, ma anche i matematici per strutturare le dimostrazioni e, come loro, tutti gli scienziati usano la logica per passare dalle ipotesi alle deduzioni, per formulare teorie.

Ogni volta che pensiamo, ragioniamo sulla causa effetto e effettuiamo deduzioni stiamo utilizzando la logica. Quando c'è da ragionare dobbiamo ricorrere alla logica!

Ragionamenti validi o assurdi

Un **ragionamento è valido** quando dalla **premessa vera** riusciamo ad arrivare ad una **conclusione vera**.

Ad esempio:

“I girasoli sono fiori. È un girasole, allora è un fiore”.

Invece consideriamo il seguente esempio:

“Tutti i gatti sono bianchi. Il mio è un gatto, dunque, è bianco.”

Sembrerebbe un ragionamento valido almeno formalmente, ma allora, cosa non funziona?

Dato che la premessa non è vera, anche se il ragionamento è corretto, la conclusione è errata: è un **ragionamento che porta ad un assurdo**.

*Il più grande nemico della conoscenza non è l'ignoranza,
è l'illusione della conoscenza.
(Daniel J. Boorstin)*

E LA MISSION DELL'ASO?!



E LA MISSION DELL'ASO?!

CURARE L'IMMAGINE



ROSSELLA ABBONDANZA - PRESIDENTE IDEA

E LA MISSION DELL'ASO?!



E LA MISSION DELL'ASO?!

L'ACCOGLIENZA

LA CORTESIA

L'IGIENE DELLO STUDIO

LA STERILIZZAZIONE



Ministero della Salute

Proposta di Accordo, ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. 28 agosto 1997, n. 281, tra il Governo e le Regioni e Province autonome di Trento e di Bolzano, concernente l'individuazione del profilo professionale dell'Assistente di studio odontoiatrico, quale operatore d'interesse sanitario di cui all'art.1, comma 2, della legge 26 febbraio 2006, n. 43, e per la disciplina della relativa formazione.

LA CONFERENZA PERMANENTE PER I RAPPORTI TRA LO STATO, LE REGIONI E LE PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO

Richiamata la legge 1 febbraio 2006, n. 43, "Disposizioni in materia di professioni sanitarie infermieristiche, ostetrica, riabilitative, tecnico-sanitarie e della prevenzione e delega al Governo per l'istituzione dei relativi ordini professionali", che all'art. 1, comma 2, conferma la competenza delle Regioni nell'individuazione e formazione dei profili di operatori di interesse sanitario non riconducibili alle professioni sanitarie infermieristiche, ostetrica, riabilitative, tecnico-sanitarie e della prevenzione, previste ai sensi della legge 10 agosto 2000, n. 251, e del decreto del Ministro della sanità 29 marzo 2001;

Visto il Protocollo d'intesa siglato presso il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale il 9 gennaio 2001 tra l'A.N.D.I. (Associazione Nazionale Dentisti Italiani) e le OO.SS. di CGIL, CISL, UIL del settore dei servizi, in merito al "Profilo e qualifica professionale dell'Assistente di Studio Odontoiatrico (A.S.O.), all'interno del CCNL del personale degli studi professionali;

Considerata la rilevanza dell'odontoiatria per le ricadute che essa ha sulla qualità di vita e sulla salute della popolazione, e il conseguente obbligo delle istituzioni, di garantire ai cittadini che necessitano di cure odontoiatriche, standard professionali e prestazionali di livello adeguato;

Accertato che la qualità delle prestazioni sanitarie è intimamente connessa alla preparazione dei professionisti e di coloro che a vario titolo li supportano, è indispensabile che tutti gli operatori impegnati nel delicato settore dell'odontoiatria esprimano capacità professionali tecniche e relazionali consoni al ruolo ricoperto, acquisite attraverso percorsi formativi riconosciuti ed uniformi a livello nazionale;

Preso atto che l'ambito odontoiatrico è privo di una figura nazionale cui affidare determinati compiti ed attività non rientranti nelle attribuzioni specifiche di profili sanitari e non sanitari, ed idonea a supportare i professionisti del settore nello svolgimento delle funzioni previste dal ruolo di ciascuno;

Accertata l'esigenza di definire le competenze, le attività e la formazione di una figura di interesse sanitario operante in ambito odontoiatrico e riconosciuta su tutto il territorio della nazione;

sancisce il seguente accordo tra il Ministro della salute, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano



Ministero della Salute

Proposta di Accordo, ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. 28 agosto 1997, n. 281, tra il Governo e le Regioni e Province autonome di Trento e di Bolzano, concernente l'individuazione del profilo professionale dell'Assistente di studio odontoiatrico, quale operatore d'interesse sanitario di cui all'art.1, comma 2, della legge 26 febbraio 2006, n. 43, e per la disciplina della relativa formazione.

LA CONFERENZA PERMANENTE PER I RAPPORTI TRA LO STATO, LE REGIONI E LE PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO

Richiamata la legge 1 febbraio 2006, n. 43, "Disposizioni in materia di professioni sanitarie infermieristiche, ostetrica, riabilitative, tecnico-sanitarie e della prevenzione e delega al Governo per l'istituzione dei relativi ordini professionali", che all'art. 1, comma 2, conferma la competenza delle Regioni nell'individuazione e formazione dei profili di operatori di interesse sanitario non riconducibili alle professioni sanitarie infermieristiche, ostetrica, riabilitative, tecnico-sanitarie e della prevenzione, previste ai sensi della legge 10 agosto 2000, n. 251, e del decreto del Ministro della sanità 29 marzo 2001;

Visto il Protocollo d'intesa siglato presso il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale il 9 gennaio 2001 tra l'A.N.D.I. (Associazione Nazionale Dentisti Italiani) e le OO.SS. di CGIL, CISL, UIL del settore dei servizi, in merito al "Profilo e qualifica professionale dell'Assistente di Studio Odontoiatrico (A.S.O.), all'interno del CCNL del personale degli studi professionali;

LA CONFERENZA PERMANENTE PER I RAPPORTI TRA LO STATO, LE REGIONI E LE PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO

Richiamata la legge 1 febbraio 2006, n. 43, "Disposizioni in materia di professioni sanitarie infermieristiche, ostetrica, riabilitative, tecnico-sanitarie e della prevenzione e delega al Governo per l'istituzione dei relativi ordini professionali", che all'art. 1, comma 2, conferma la competenza delle Regioni nell'individuazione e formazione dei profili di operatori di interesse sanitario non riconducibili alle professioni sanitarie infermieristiche, ostetrica, riabilitative, tecnico-sanitarie e della prevenzione, previste ai sensi della legge 10 agosto 2000, n. 251, e del decreto del Ministro della sanità 29 marzo 2001;

Visto il Protocollo d'intesa siglato presso il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale il 9 gennaio 2001 tra l'A.N.D.I. (Associazione Nazionale Dentisti Italiani) e le OO.SS. di CGIL, CISL, UIL del settore dei servizi, in merito al "Profilo e qualifica professionale dell'Assistente di Studio Odontoiatrico (A.S.O.), all'interno del CCNL del personale degli studi professionali;

Considerata la rilevanza dell'odontoiatria per le ricadute che essa ha sulla qualità di vita e sulla salute della popolazione, e il conseguente obbligo delle istituzioni, di garantire ai cittadini che abbisognano di cure odontoiatriche, standard professionali e prestazionali di livello adeguato;

Accertato che la qualità delle prestazioni sanitarie è intimamente connessa alla preparazione dei professionisti e di coloro che a vario titolo li supportano, è indispensabile che tutti gli operatori impegnati nel delicato settore dell'odontoiatria esprimano capacità professionali tecniche e relazionali consone al ruolo ricoperto, acquisite attraverso percorsi formativi riconosciuti ed uniformi a livello nazionale;

Accertato che la qualità delle prestazioni sanitarie è intimamente connessa alla preparazione dei professionisti e di coloro che a vario titolo li supportano, è indispensabile che tutti gli operatori impegnati nel delicato settore dell'odontoiatria esprimano capacità professionali tecniche e relazionali consone al ruolo ricoperto, acquisite attraverso percorsi formativi riconosciuti ed uniformi a livello nazionale;

Preso atto che l'ambito odontoiatrico è privo di una figura nazionale cui affidare determinati compiti ed attività non rientranti nelle attribuzioni specifiche di profili sanitari e non sanitari, ed idonea a supportare i professionisti del settore nello svolgimento delle funzioni previste dal ruolo di ciascuno;

Accertata l'esigenza di definire le competenze, le attività e la formazione di una figura di interesse sanitario operante in ambito odontoiatrico e riconosciuta su tutto il territorio della nazione;

sancisce il seguente accordo tra il Ministro della salute, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano

avente ad oggetto l'istituzione dell'Assistente di studio odontoiatrico quale operatore di interesse sanitario di cui alla Legge 26 febbraio 2006, n.43, che svolge attività finalizzate all'assistenza dell'odontoiatra e dei professionisti sanitari del settore durante la prestazione clinica, alla predisposizione dell'ambiente e dello strumentario, all'accoglimento dei clienti e alla gestione della segreteria e dei rapporti con i fornitori.

Art. 1

(Individuazione della figura e del profilo)

1. E' individuato l'operatore di interesse sanitario di cui all'art. 1, comma 2, della legge 1 febbraio 2006, n. 43, denominato "Assistente di studio odontoiatrico" (ASO).

Art. 1
(Individuazione della figura e del profilo)

1. E' individuato l'operatore di interesse sanitario di cui all'art. 1, comma 2, della legge 1 febbraio 2006, n. 43, denominato "Assistente di studio odontoiatrico" (ASO).
2. L'Assistente di studio odontoiatrico è l'operatore in possesso dell'Attestato conseguito a seguito della frequenza di specifico corso di formazione, fatti salvi i casi previsti dal successivo art. 11 del presente Accordo, che svolge attività finalizzate all'assistenza dell'odontoiatra e dei professionisti sanitari del settore durante la prestazione clinica, alla predisposizione dell'ambiente e dello strumentario, all'accoglimento dei clienti e alla gestione della segreteria e dei rapporti con i fornitori. E' fatto assoluto divieto all'Assistente di studio odontoiatrico di intervenire direttamente sul paziente anche in presenza dell'odontoiatra e dei professionisti sanitari del settore.
3. Gli standard professionali in termini di attività e competenze dell'Assistente di studio odontoiatrico sono definiti secondo quanto indicato al successivo art. 5 e costituiscono elementi minimi comuni di riferimento nazionale per la definizione della formazione di cui al successivo art. 2.

3. Gli standard professionali in termini di attività e competenze dell'Assistente di studio odontoiatrico sono definiti secondo quanto indicato al successivo art. 5 e costituiscono elementi minimi comuni di riferimento nazionale per la definizione della formazione di cui al successivo art. 2.

Art. 2
(La formazione)

1. La formazione dell'Assistente di studio odontoiatrico è di competenza delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, che nel rispetto delle disposizioni del presente Accordo, procedono alla programmazione dei corsi di formazione e autorizzano le Aziende del Servizio Sanitario Regionale e/o gli Enti di formazione accreditati per la realizzazione degli stessi, valorizzando le precedenti esperienze istituzionali e associative già esistenti.

2. Coloro che conseguono l'attestato di qualifica ai sensi dell'art. 10 e i lavoratori ai quali viene rilasciata l'attestazione che sostituisce l'attestato di qualifica di cui all'art. 11, comma 3, sono obbligati a frequentare un corso di aggiornamento di almeno 10 ore all'anno.

Art. 3
(Contesto operativo)

1. L'Assistente di studio odontoiatrico svolge la propria attività negli studi odontoiatrici e nelle strutture sanitarie che erogano prestazioni odontostomatologiche.

Art. 4
(Contesto relazionale)

1. L'Assistente di studio odontoiatrico opera in regime di dipendenza e svolge la propria attività in collaborazione con l'equipe odontoiatrica, secondo linee organizzativo-operative definite, attenendosi alle disposizioni dei professionisti sanitari.

Art. 5
(Attività e competenze)

1. Le attività dell'Assistente di studio odontoiatrico sono espressione delle competenze acquisite nell'ambito del percorso formativo e afferiscono ai seguenti settori:

- a) tecnico clinico;**
- b) ambientale e strumentale;**
- c) relazionale;**
- d) segretariale e amministrativo.**

2. Il processo di lavoro e le attività dell'Assistente di studio odontoiatrico sono illustrati nell'Allegato 1 che forma parte integrante del presente Accordo.

3. Il processo di lavoro e le attività di cui al precedente comma 2 sono declinate in competenze, abilità e conoscenze/materie di insegnamento, contenute nell'Allegato 2 che forma parte integrante del presente Accordo.

Art. 9
(Tirocinio)

1. Il corso comprende un tirocinio guidato presso gli studi odontoiatrici e le strutture ed i servizi nel cui ambito opera l'Assistente di studio odontoiatrico.
2. Il tirocinio è svolto con la supervisione di un operatore qualificato ed esperto, i cui requisiti sono definiti dalle Regioni e Province autonome.
3. Le Regioni e le Province autonome definiscono i criteri ed i requisiti strutturali e funzionali per l'individuazione delle sedi ove verrà effettuato il tirocinio di cui al comma 1.

Art. 10
(Frequenza, esame finale e rilascio dell'attestato di qualifica)

3. Le Regioni e le Province autonome definiscono i criteri ed i requisiti strutturali e funzionali per l'individuazione delle sedi ove verrà effettuato il tirocinio di cui al comma 1.

Art. 10

(Frequenza, esame finale e rilascio dell'attestato di qualifica)

1. La frequenza del corso è obbligatoria e non possono essere ammessi all'esame finale coloro i quali abbiano superato, anche per giustificati motivi, il tetto massimo di assenze indicato dalla Regione o Provincia autonoma, e comunque non superiore al 10% delle ore complessive. In caso di assenze superiori al 10% del monte ore complessivo, il corso si considera interrotto e la sua eventuale ripresa nell'edizione successiva avverrà secondo modalità stabilite dalla Regione o Provincia autonoma, tenendo comunque conto delle attività formative espletate.

2. L'esame finale, consistente in una prova teorica ed una prova pratica, diretto a verificare l'apprendimento delle conoscenze e l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali di cui all'allegato 2 del presente Accordo, deve essere organizzato e gestito secondo principi di trasparenza e tracciabilità delle procedure.

Art. 13
(Disposizione transitoria)

1. Dalla data di entrata in vigore del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui all'art. 14, comma 2, per un periodo successivo non superiore a 24 mesi, possono essere assunti dipendenti con la qualifica contrattuale di Assistente alla Poltrona, privi dell'apposito titolo, fermo restando l'obbligo da parte dei datori di lavoro di provvedere affinché gli stessi acquisiscano l'attestato di qualifica di Assistente di studio odontoiatrico entro trentasei mesi dall'assunzione, secondo quanto disposto dal presente Accordo.

2. Per coloro che, alla data di entrata in vigore del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui al successivo art. 14, comma 2, si trovano in costanza di lavoro con inquadramento contrattuale di Assistente alla Poltrona e che non posseggono i 36 mesi di attività lavorativa, così come previsto al comma 1 dell'art. 11 del presente Accordo, i datori di lavoro provvedono affinché gli stessi acquisiscano l'attestato di qualifica/certificazione di Assistente di studio odontoiatrico, entro trentasei mesi dalla data di entrata in vigore del citato decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri.



EVVAIIIIIIIIII!!!!!!

IDEA
italian dental assistant

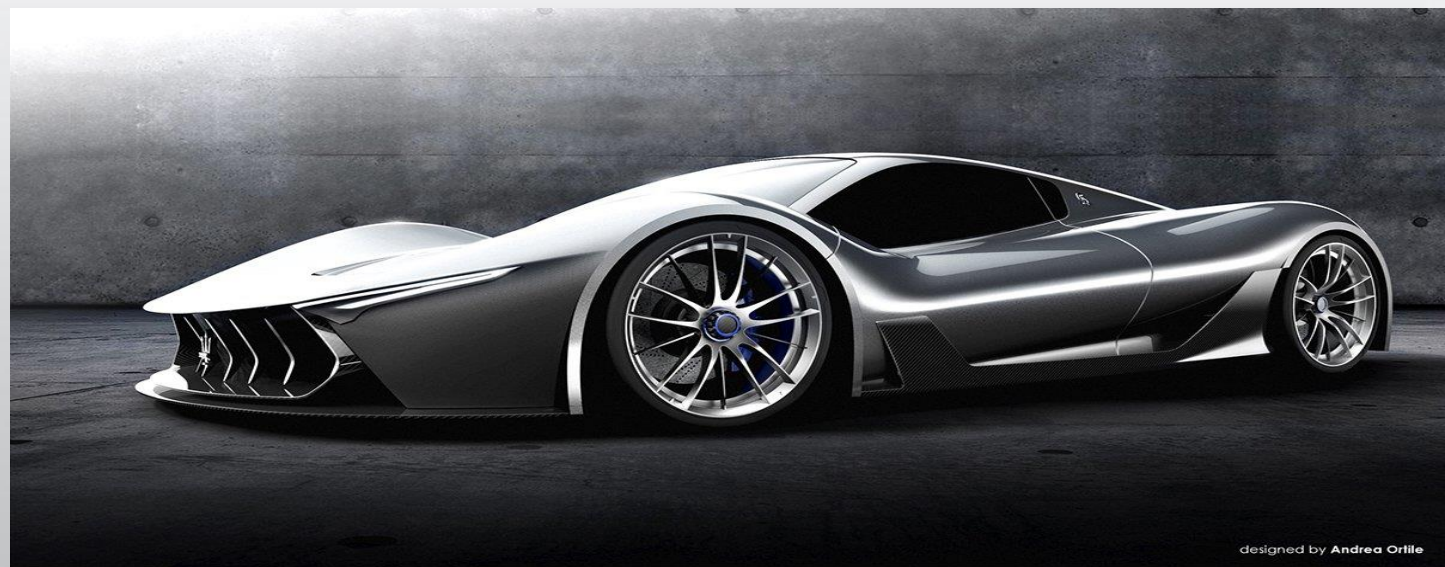


COMUNICARE EFFICACEMENTE LA QUALITA'
L'ASO A SUPPORTO DELLO STUDIO ODONTOIATRICO

**L'ASSOCIAZIONE
DEGLI ASSISTENTI
PER GLI ASSISTENTI**

ROSSELLA ABBONDANZA - PRESIDENTE IDEA





designed by Andrea Ortelli



REPUTAZIONE

QUALITA'
PERCEPITA

I pazienti vogliono sapere

- cosa sta per fare il dentista
- quali strumenti ed attrezzature sta per utilizzare,
- quanto dolore potranno provare
- quali cure dovranno affrontare
- quali saranno gli effetti e le conseguenze di ciò che fa il dentista
- quanto costerà loro la cura
- quante volte dovranno tornare e quando





IL LAVORO DI SQUADRA NECESSARIA PREMESSA PER LA QUALITA'



CHI SIAMO?
COSA VOGLIAMO FARE?
PERCHE' LO FACCIAMO?

I VALORI
LA VISIONE
LA MISSIONE

I VALORI

L'insieme degli elementi e delle qualità morali e intellettuali che sono generalmente considerati il fondamento positivo della vita umana e della società
(ideali, principi morali, tradizioni ecc.)

LA VISIONE

Il termine visione (vision) è utilizzato nella gestione strategica per indicare la proiezione di uno scenario futuro che rispecchia gli ideali, i valori e le aspirazioni di chi fissa gli obiettivi (goalsetter) e incentiva all'azione.

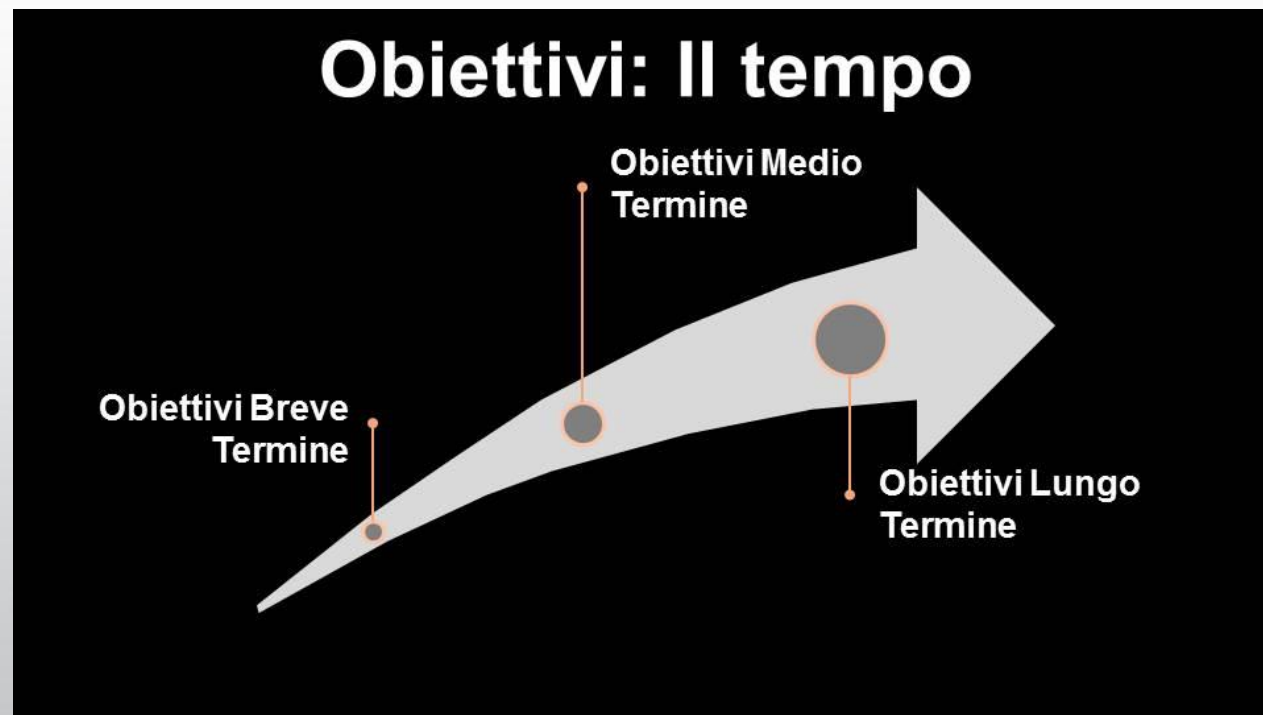
Con il termine Vision si intende l'insieme degli obiettivi di lungo periodo che il Top Management vuole definire per la propria azienda, comprendere anche la visione generale del mercato e l'interpretazione di lungo periodo del ruolo dell'azienda nel contesto economico e sociale. Sebbene venga di solito usato con riferimento ad imprese, il termine può essere utilizzato anche con riferimento ad associazioni o ad organizzazioni in genere, nonché in relazione ai singoli individui

VISION



VISION

L'INSIEME DEGLI OBIETTIVI A LUNGO TERMINE



LA MISSIONE (MISSION)



(o scopo) dello studio o di qualsiasi organizzazione, è il suo scopo ultimo, la giustificazione stessa della sua esistenza, e al tempo stesso ciò che lo contraddistingue da tutti gli altri.

MISSIONE DELLO STUDIO

FORNIRE QUALITA'

EDUCARE IL PAZIENTE

CREARE COSCIENZA



LA QUALITA'

La qualità di un prodotto o di un servizio è rappresentata dalle caratteristiche che gli consentono di soddisfare le attese di chi lo utilizza.

LA QUALITA'

1. l'attenzione al paziente

**2. l'aumento di responsabilità dei collaboratori ed il miglioramento continuo
(introduzione di gruppi di lavoro per la soluzione dei problemi con il miglioramento
costante dei servizi dello studio)**

LA QUALITA'

3. Il miglioramento del successo produttivo con metodi rigorosi di controllo statistico (formazione sul campo)

4. La ridefinizione del ruolo della supervisione migliorando il sistema nell'aiutare le persone (dando la possibilità di indicare i problemi da eliminare)

LA CULTURA DELLA QUALITA'

- 1. I dipendenti devono essere coinvolti e sentirsi liberi di fare domande e di mettere in discussione i metodi di lavoro**
- 2. lavorare in squadra nell'interesse dello studio, eliminando la concorrenza interna.**

IL LAVORO DI SQUADRA NECESSARIA PREMESSA PER LA QUALITA'

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE



**Cultura della Qualità
e del miglioramento continuo**

ANNO 2017



- COSTI
- CONCORRENZA
- BUROCRAZIA



- MARGINI
- PAZIENTI
- POTERE
D'ACQUISTO

STRUMENTO PER FORNIRE QUALITA'

SI BASA SUL RISPETTO DELLE NORME VIGENTI
(COGENTI), DEI PRINCIPI ETICI, MORALI E
DEONTOLOGICI CON L'OBIETTIVO DI
PERSEGUIRE IL RISULTATO ECONOMICO

CREARE COSCIENZA

PAZIENTI PIÙ CONSAPEVOLI E **PAZIENTI PIÙ INFORMATI**, SARANNO PIÙ FACILMENTE SODDISFATTI E PERCIO' DIVERRANNO I NOSTRI PIÙ EFFICIENTI VEICOLI PROMOZIONALI

CREARE COSCIENZA

LA CAPACITÀ DEL PAZIENTE , SARÀ QUELLA DI COGLIERE LA **QUALITÀ INTRINSECA** DELLE NOSTRE PRESTAZIONI , DEL VALORE AGGIUNTO CHE IL SERVIZIO FORNITO DALLO STUDIO ODONTOIATRICO È IN GRADO DI DARE ALLA PRESTAZIONE STESSA

C'è una qualità che non è né clinica né organizzativa, che non è misurabile, che è difficilmente definibile, ma che tutti sono in grado di apprezzare.

IL MASSIMO PATRIMONIO DELLO STUDIO E'...





IL BUONUMORE DELL'EQUIPE!



**L'AMBIENTE
DELLO STUDIO
DEVE ESSERE
SERENO ED OTTIMISTA**

L'IMMAGINE E' COMUNICAZIONE

- **Stile**
- **Atteggiamento**
- **Sguardo**
- **Postura**



L'IMMAGINE E' COMUNICAZIONE

- **Capelli e trucco**
- **Divisa**
- **Mani**
- **Calzature**



COMUNICAZIONE TELEFONICA

- **Tono**
- **Gentilezza**
- **Professionalità**
- **Presentazione**
- **Quando parli non fare altro**



COMUNICAZIONE TELEFONICA

- Segui il flusso della conversazione (non pensare ad altro, concentrati)
- Stai lontano dai dettagli (nomi, date...)
-
- Ascolta (saper ascoltare significa avere oltre al proprio, anche il cervello degli altri)



ACCOGLIENZA CORTESIA E PROFESSIONALITA'

- **Adempimento delle norme burocratiche**
- **Disponibilità per la compilazione della scheda anamnestica**
- **Stile concordato con il titolare**
- **Ordine in reception e in sala d'attesa**
- **Discrezione e privacy**

IGIENE DELLO STUDIO

- **Uno studio e un riunito sempre impeccabili**
- **Perfetto funzionamento delle strumentazioni e adeguata manutenzione**
- **Va eseguita sempre PRIMA che il paziente entri nella S.O.**

STERILIZZAZIONE

- **Si può comunicare al paziente che la nostra procedura di sterilizzazione segue un percorso e una procedura certificata, questo lo rassicura e accresce la stima per lo studio.**
- **Guanti**

COMUNICARE I SERVIZI CHE LO STUDIO OFFRE

- **Dare risalto alla prevenzione**
- **Implantologia**
- **Sbiancamenti**
- **Ortodonzia**

COMUNICARE I SERVIZI CHE LO STUDIO OFFRE

- **Ordine**
- **Puntualità**
- **Capacità nell'assistenza**
- **Attenzione al paziente**



APPUNTAMENTI

- Riuscire a coniugare le esigenze del paziente ai tempi di laboratorio e all'organizzazione degli operatori nello Studio
- Educare i pazienti a rispettare gli appuntamenti.
- Ricordare ai pazienti l'appuntamento (anche con l'ausilio delle nuove tecnologie di comunicazione)



CORRETTEZZA E COMPETENZA PER LA PARTE CONTABILE

- Quando si parla di soldi non ci si può improvvisare
- Pagamenti
- Assicurazioni
- Piani di pagamento
- La difficoltà di esigere il pagamento



CONFLITTI DURANTE L'OPERATIVITA'

- Operatore
- Colleghe
- Personale segreteria



In ogni caso:
EVITARE I CONFLITTI DURANTE L'OPERATIVITA'

L'IMPORTANZA DEL BUON CLIMA SUL LAVORO

80% DELLA NOSTRA GIORNATA LA TRASCORRIAMO LAVORANDO

LAVORATORE SODDISFATTO

=

CLIMA AZIENDALE POSITIVO

=

MAGGIORE PRODUTTIVITA' E REDDITIVITA'

=

MIGLIORA LA QUALITA' DELLA VITA

POSSIAMO FARE LA DIFFERENZA!!!



POSSIAMO FARE LA DIFFERENZA!!!



T.E.A.M.
TOGHETER
EVERYONE
ACHIVES
MORE

«LA SIGNORINA»



ROSSELLA ABBONDANZA - PRESIDENTE IDEA

ASSISTENTE DI STUDIO ODONTOIATRICO



ROSSELLA ABBONDANZA - PRESIDENTE IDEA



ROSSELLA ABBONDANZA - PRESIDENTE IDEA

**COS'E' IL PROBLEM SOLVING E
COME MIGLIORARE LE
PROPRIE CAPACITA'**



**L'ASSOCIAZIONE
DEGLI ASSISTENTI
PER GLI ASSISTENTI**

PROBLEM SOLVING

- Problem solving significa letteralmente ‘risoluzione di problemi’, ovvero la strada per dare la migliore risposta possibile a una determinata situazione critica e solitamente nuova.
- Oggi è una soft skill molto importante perché il mondo è sempre più complesso e le persone con questa abilità sono molto richieste nel lavoro

PROBLEM SOLVING: COME ACQUISIRE QUESTA COMPETENZA

Il metodo del problem solving più diffuso prevede quattro fasi o passaggi:

1. DEFINIRE IL PROBLEMA
2. GENERARE ALTERNATIVE
3. VALUTARE E SELEZIONARE LE ALTERNATIVE
4. IMPLEMENTARE LE SOLUZIONI



1. DEFINIRE IL PROBLEMA

Analizzare bene una situazione, andare a fondo e individuare la situazione critica originale è l'unico modo per raggiungere una soluzione efficace.

2. GENERARE ALTERNATIVE

Occorre organizzare le informazioni e individuare delle risorse per realizzare un piano di attuazione.

3. VALUTARE E SELEZIONARE LE ALTERNATIVE

Bisogna prendere in considerazione diverse soluzioni alternative e poi selezionare quella che sembra più in linea con le aspettative di successo e di tolleranza del fallimento.

4. IMPLEMENTARE LE SOLUZIONI

Scelta la soluzione e realizzato un piano di attuazione, questo va implementato, cioè portato a esecuzione. E ora che tutto il processo di **problem solving** trova compiuta espressione.

SUGGERIMENTI UTILI - COMPrensIONE

Prima di iniziare il lavoro... RIFLETTI.

- Quello che stai per affrontare è veramente un problema?
- Cosa sai su come si procede?
- Hai incontrato in altre occasioni problemi simili?

SUGGERIMENTI UTILI - COMPrensIONE

Prima di iniziare il lavoro... PREVEDI.

- Chi o che cosa ti può essere di aiuto?
- Di quali/ quanti strumenti necessiti?
- Quanto tempo hai a disposizione?

SUGGERIMENTI UTILI - PIANIFICAZIONE

Prima di iniziare il lavoro...ORGANIZZATI.

- Identifica chiaramente il problema.
- Puoi lavorare da solo o è meglio un lavoro in gruppo?
- Procurati i materiali e gli strumenti di cui hai bisogno e che utilizzerai.
- Scegli il metodo di presentazione dei risultati.
- Stabilisci nella maniera più precisa possibile i tempi di lavoro

SUGGERIMENTI UTILI - MONITORAGGIO

Prima di iniziare il lavoro... **CONTROLLA.**

- Sei sulla strada corretta?
- Cosa va eliminato e cosa, invece, va salvato?
- Il compito richiesto ti sembra facile/difficile, fattibile o no?
- Se non riesci a proseguire che cosa fai?
- Quella che hai identificato è una soluzione realmente possibile? Ti sembra la più corretta e adeguata al contesto/
situazione in cui ti trovi?
- Sei sicuro di aver valutato attentamente tutte le alternative possibili?

SUGGERIMENTI UTILI - VALUTAZIONE

Prima di iniziare il lavoro... GUARDA INDIETRO.

- Le fasi di previsione e pianificazione ti sono state utili per giungere alla soluzione?
- Hai lavorato bene e in maniera adeguata?
- Sarebbe stato possibile procedere in modo diverso?
- La procedura adottata in questo caso può esserti utile anche in altre situazioni e in compiti diversi da questo?
- C'è stato qualche «inghippo» che hai percepito come insuperabile?

L'IMPORTANZA DELLA FORMAZIONE E DELL'AGGIORNAMENTO CONTINUO



**L'ASSOCIAZIONE
DEGLI ASSISTENTI
PER GLI ASSISTENTI**

L'IMPORTANZA DELL'ISTRUZIONE



L'investimento più vantaggioso



OCCUPAZIONE

REDDITO

TUTELA DEI DIRITTI



ERRORI DI VALUTAZIONE

INVESTIMENTI SBAGLIATI

RISCHI PER LA SALUTE

L'IMPORTANZA DELL'ISTRUZIONE

COMUNICATO STAMPA

LIVELLI DI ISTRUZIONE DELLA POPOLAZIONE E RITORNI OCCUPAZIONALI



In Italia, i livelli di istruzione della popolazione sono in aumento ma restano ancora inferiori a quelli medi europei; sul divario incide la bassa quota di titoli terziari.



Il vantaggio occupazionale dei laureati è decisamente in crescita.



Rispetto agli uomini, le donne conseguono più elevati livelli di istruzione e maggiori vantaggi occupazionali al crescere del livello di istruzione ma i tassi di occupazione restano ampiamente inferiori.

Tra i 25-64enni il 61,7% ha almeno il diploma e il 19,3% un titolo terziario.

Per informazioni

Raffaella Cascioli

Tel. 06 4673.2885

racascio@istat.it

PERIODO DI RIFERIMENTO: **ANNO 2018**

DATA DI PUBBLICAZIONE: **15 LUGLIO 2019**

ALLEGATI

TESTO INTEGRALE E NOTA METODOLOGICA

(pdf 669 kb)

TAVOLE

(xls 639 kb)

CONTATTI

L'IMPORTANZA DELL'ISTRUZIONE

Report Livelli di istruzione e ritorni occupazionali 2018

1 / 17



27,8%

**La quota di 30-34enni
con un titolo terziario**

32,5% al Nord, 29,9% al Centro,
21,2% nel Mezzogiorno. I divari
territoriali sono in aumento negli
anni

33,6%

**Il tasso di occupazione dei
18-24enni che abbandonano
precocemente gli studi**

78,4%

**Il tasso di occupazione
dei 30-34enni laureati**

contro il 69,5% dei diplomati.

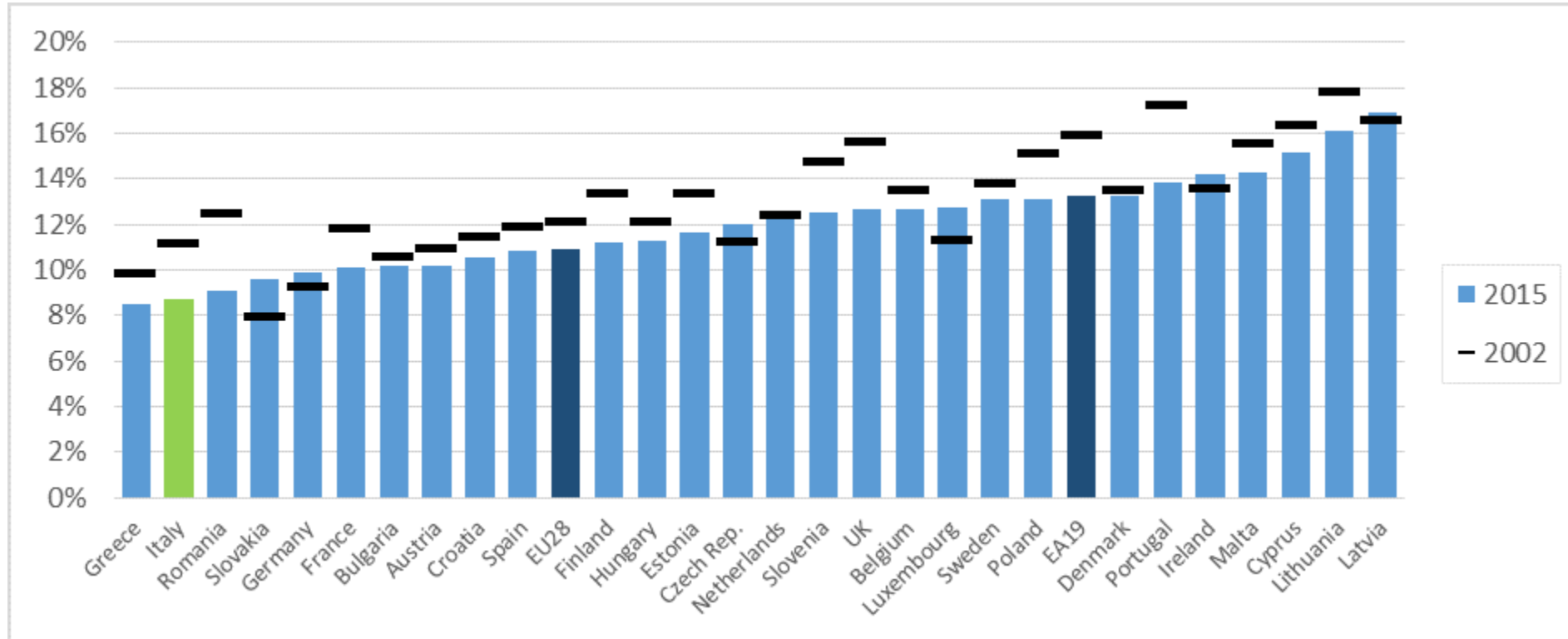
www.istat.it

UFFICIO STAMPA
tel. +39 06 4673.2243/4
ufficiostampa@istat.it

CENTRO DIFFUSIONE DATI
tel. +39 06 4673.3102



L'IMPORTANZA DELL'ISTRUZIONE



In Italia livello di istruzione più basso di quello medio europeo

L'IMPORTANZA DELL'ISTRUZIONE

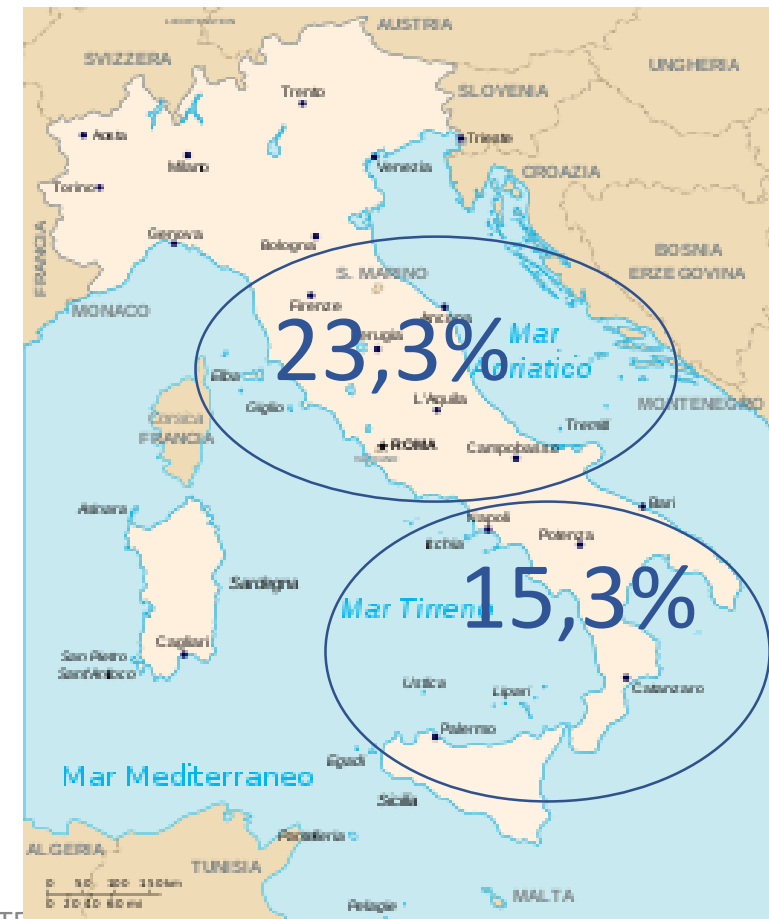
ANNO 2018 – DATI ISTAT
DONNE DIPLOMATE 63,8%
UOMINI DIPLOMATI 59,7%

UOMINI DIPLOMATI + 2,1
DONNE DIPLOMATE + 2,8

UOMINI LAUREATI + 1,6
DONNE LAUREATE + 3,2

L'IMPORTANZA DELL'ISTRUZIONE

Forti differenze territoriali, più marcate per la componente femminile. Sul territorio nazionale il più basso livello di istruzione si riscontra nel Mezzogiorno, dove poco più di un adulto su due ha conseguito almeno il diploma di scuola secondaria superiore; al Centro si stima invece il valore più alto, oltre due adulti su tre. Situazione analoga si rileva per il livello di istruzione terziario, ancora una volta minimo nel Mezzogiorno (15,3%) e massimo al Centro (23,3%). Le differenze territoriali permangono indipendentemente dal genere, ma sono più marcate per la componente femminile. Tra il 2014 e il 2018 le quote di adulti almeno diplomati e laureati sono aumentate di più al Nord mentre nel Mezzogiorno l'incremento dei laureati è risultato piuttosto esiguo.



LIVELLO
D'ISTRUZIONE
TERZIARIO



LIVELLI DI ISTRUZIONE E RITORNI OCCUPAZIONALI: I NUMERI CHIAVE

Anni 2008, 2014, 2017 e 2018, valori percentuali

	2008	2014	2017	2018	2018 Ue28
Livelli di istruzione					
Quota di 25-64enni con almeno un titolo secondario superiore	53,3	59,3	60,9	61,7	78,1
Quota di 25-64enni con un titolo terziario	14,3	16,9	18,7	19,3	32,3
Giovani 18-24 anni usciti precocemente dal sistema di istruzione e formazione	19,6	15,0	14,0	14,5	10,6
30-34enni con istruzione universitaria	19,2	23,9	26,9	27,8	40,7
Effetti dell'istruzione sull'occupazione					
Differenziale nel tasso di occupazione dei 25-64enni con titolo terziario e con titolo secondario superiore	6,4	8,0	9,7	10,2	9,4
Differenziale nel tasso di occupazione dei 25-64enni con titolo secondario superiore e con titolo secondario inferiore	22,1	20,2	19,1	18,4	19,6
Quota di 15-29 anni né occupati né in formazione (NEET)	19,3	26,2	24,1	23,4	12,9
Tasso di occupazione dei 18-24enni che hanno abbandonato precocemente gli studi (ELET)	51,0	31,4	31,5	33,6	46,2
Tasso di occupazione dei 20-34enni che hanno conseguito il titolo secondario superiore o terziario da 1 a 3 anni prima e non più in istruzione e formazione	65,2	45,0	55,2	56,5	81,6

Giovani più istruiti ma resta lo svantaggio con il resto d'Europa Le differenze generazionali nei livelli di istruzione sono evidenti da molti punti di vista.

Questi dati mettono in luce la permanenza di una forte criticità nel raggiungere l'obiettivo di portare tutti i giovani a conseguire adeguati livelli di istruzione e, di conseguenza, nel garantire pari opportunità di accesso a buone condizioni sociali e professionali.



L'ASO SA...

- Comunicare in maniera corretta
- Usare le tecnologie informatiche
- Organizzare l'agenda e le funzioni dello Studio
- Usare le tecnologie della fotografia digitale
- Assistere alle fasi di una cura odontoiatrica e ad un intervento di chirurgia ambulatoriale odontoiatrica o implantologica

L'ASO CONOSCE...

- Il percorso di sterilizzazione e i sistemi di controllo delle autoclavi
- Le normative della legge Testo unico 81/08 in materia di Sicurezza nei Luoghi di Lavoro



QUALITA' DELL'ASO

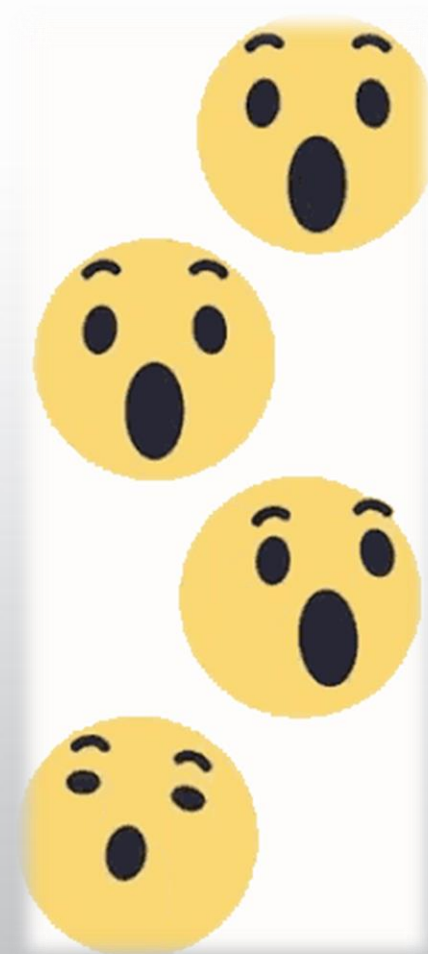
- Empatia
- Disponibilità
- Abilità nel Problem Solving
- Attitudine alla comunicazione
- Competenza



QUALITA' DELL'ASO

- E' curata, gentile, paziente, diligente.
- Tutto questo l'abbiamo imparato, fino ad oggi, sul campo!

E CHI SIAMO...?!





ANCHE QUESTA
GIORNATA E'
FINITA...

NO, SIETE VOI !

“Professioniste serie e capaci che attendono soltanto di avere un adeguato riconoscimento.

Siate orgogliose del vostro lavoro e delle vostre competenze, dimostrando e comunicando la qualità dello studio dove lavorate.

Esprimete prima di tutto la VOSTRA qualità di donne serie e consapevoli e della propria PROFESSIONALITA'!





**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE**

