

Il collaboratore di studio: un leader silenzioso e prezioso

Gli studi dei Mmg sono delle vere e proprie palestre formative per le nuove frontiere organizzative della medicina territoriale che richiederanno assistenti, con profili lavorativi sempre più definiti, capaci di interfacciarsi con l'amministrazione pubblica e le Asl

Giuseppe Mittiga - *Medicina Generale, Roma*

Ad aprile è stato rinnovato il CCNL dei dipendenti degli studi professionali con impegno specifico delle parti a: inquadrare, previo alcuni requisiti, nel IV livello super quelle che un tempo e ancora oggi chiamiamo semplicemente segretarie. A tale riguardo nel contratto c'è una declaratoria specifica che definisce compiti e ruolo dell'assistente dello studio del Mmg. La Medicina Generale (MG) è una trincea anche negli ambiti più organizzati e negli ambienti con livello socio economico medio. La pur giovane letteratura sull'organizzazione dello studio di Medicina Generale ci fa notare come la gestione del lavoro in questo settore sia importante quanto l'atto medico.

In un tale contesto il collaboratore di studio del Mmg non esegue meramente ordini, ma acquisisce un bagaglio di nozioni mediche socio-sanitarie e burocratiche che deve riuscire ad impiegare per evadere le crescenti richieste dei pazienti anche quelle più complicate e non sempre appropriate. Bisogna dare risposte, evitando di non urtare la sensibilità e le intime convinzioni dei pazienti, educandoli, alfabetizzandoli sui diritti e anche sui doveri insiti nel nostro Ssn. Lo studio del Mmg è attualmente, oborto col-

lo, simile ad Caf, ad un ufficio postale, ad uno sportello sociale del Comune, ad una succursale Asl. Per quanto il medico possa sforzarsi di non divenire il surrogato di tali uffici, non può rifiutarsi di instradare l'utente.

► **Ci vuole una forte motivazione**

I nostri assistenti di studio devono saper amministrare un telefono che squilla incessantemente, avere le competenze per compilare ricette per farmaci ed esami specialistici, interpretare istanze non sempre intelleggibili provenienti sia dall'utenza sia dagli specialisti che spesso utilizzano grafie difficili da comprendere, ricevere gli imput del datore lavoro. Soprattutto devono essere al corrente delle mille norme, limitazioni, delibere regionali, disposizioni distrettuali. Ma non si limitano solo a questo, devono essere capaci di gestire la sala d'attesa, devono quindi essere in grado di smussare quei normali attriti tra utenti, quelle incomprensioni, quella complessità umana che si ritrova in Italia in ogni ufficio pubblico. Assertività, empatia, polso, adattabilità a persone e situazioni sono caratteristiche indispensabili per svolgere tale professione. Serve quindi una grande motivazione perché a loro noi

affidiamo una delega ampia.

A differenza di altri studi professionali, in cui spesso di anno in anno si avviano segretarie diverse, in genere il collaboratore di studio del Mmg resta al suo posto per anni, è irrinunciabile per il medico e per l'utenza, riceve stima nella grande maggioranza dei casi ed ha un riconoscimento sociale nel contesto territoriale.

Le nuove frontiere organizzative della medicina territoriale, strutturate su una forte integrazione ospedale territorio, sono impossibili da valicare senza nuove risorse umane ed economiche. Richiederanno quindi assistenti con profili lavorativi sempre più definiti, capaci di interfacciarsi con l'amministrazione pubblica e le Asl. Usufruire di personale già formato e specializzato presso gli studi dei Mmg rappresenterebbe una risorsa importantissima per le aziende sanitarie e i distretti. Il personale di studio dal suo canto potrebbe trovare altrettanto interesse a modificare il proprio orario di lavoro che quasi sempre è parziale. Il medico potrebbe trovare congeniale nell'economia del suo lavoro "burocratico" far svolgere al proprio posto alcuni compiti nel distretto e impiegare gli assistenti di studio nei progetti di prenotazione, gestione pazienti cronici ecc.